

“Los archivos y su valoración documental en la Web 2.0 y las redes sociales”¹

Alicia Barnard Amozorrutia
Consultora Independiente
barnard.alicia@gmail.com

Resumen

A la Web 2.0 se le reconoce como la evolución de aplicaciones tecnológicas orientadas al usuario final que permitan compartir información. Dentro de estas aplicaciones se encuentran un número importante de servicios donde se localiza información que podría identificarse como documento de archivo, sea a partir de la definición del documento de archivo del término propuesto por el proyecto InterPARES “*documento elaborado o recibido durante el curso de una actividad práctica —ya sea como instrumento o derivado de esa actividad— y que es separado (apartado, guardado) para una acción o actividad posterior o como referencia*”² o la propuesta para este término por la ISO 15489 “*información creada o recibida, conservada como información y prueba, por una organización o un individuo en el desarrollo de sus actividades o en virtud de sus obligaciones legales*”.³ No obstante, para el manejo y conservación de aquella información de la Web 2.0 que reúne las características de un documento de archivo tales como su valor probatorio, el sustentar acciones y actos, la serialidad o la calidad de ser único, se presentan nuevos retos. Así, en este trabajo se abordarán brevemente los antecedentes y ciertas definiciones de las redes sociales, hallazgos sobre los servicios de la Web 2.0 en dos estudios para concluir con puntos de vista sobre los documentos digitales de archivo en cuanto a aspectos puntuales de estos materiales su gestión y su valoración documental.

¹ Presentado durante el III FORO IBEROAMERICANO DE EVALUACIÓN DE DOCUMENTOS – FIED. Lima, 24, 25 y 26 de agosto de 2011.

² Base de datos terminológica, Proyecto InterPARES 3. *Team Mexico Glossary*: disponible en: http://www.interpares.org/ip3/ip3_terminology_db.cfm?team=5&status=glossary. (Consulta agosto, 2011)

³ Disponible en <http://www.iso.org/iso/home.html> (consulta, agosto 2011)

Palabras clave. Web 2.0, redes sociales, documentos de archivo digitales, gestión y valoración documental

Acerca de la Web 2.0

Las tecnologías y aplicaciones de red de redes, previas a la Web 2, eran estáticas, las páginas no se actualizaban con frecuencia y se carecía de interacciones con el usuario. Así, la principal característica de la web 2.0 evoluciona hacia aplicaciones que generan colaboración y servicios, de hecho vienen a reemplazar las aplicaciones de escritorio. En 2004 se llevó a cabo la Conferencia de la Web 2.0 donde por primera vez se hizo referencia a los principios de las aplicaciones la mencionada Web 2.0:

- *La web es la plataforma*
- *La información es lo que mueve internet*
- *Los efectos de la red se mueven por una arquitectura de participación*
- *La innovación surge de características distribuidas por desarrolladores independientes*
- *El fin del círculo de adopción de software ahora se tienen servicios beta perpetuo (servicios en constante mejoramiento, con actualizaciones nuevas casi a diario, ejem. Gmail).⁴*

De esta manera, la red deja de ser estática para convertirse en una plataforma social en la que todos participamos. Respecto de la web 2.0, según el investigador de análisis digital forense Jeimy Cano, para su estudio se deben considerar tres dimensiones: los medios sociales y el usuario, los medios sociales y los medios inalámbricos, por último los servicios de terceros (la nube) y accesos

⁴ Para mayor información ver el sitio “Maestros del web” en <http://www.maestrosdelweb.com/editorial/web2/>

a estos desde medios móviles.⁵ En este estudio nos abocaremos particularmente a los medios o redes sociales, ya que el espacio no permitiría abordar aspectos relacionados con los dispositivos móviles o con los servicios de la nube ambos también de relevancia para su estudio desde el punto de vista de la ciencia archivística.

Sobre el uso de las aplicaciones de la Web 2.0 en oficinas federales de Estados Unidos, los Archivos Nacionales de Estados Unidos de Norteamérica llevaron a cabo un estudio recientemente.⁶ El mismo tenía como objetivo identificar el uso de las herramientas de la web 2.0, el mismo contempló al Departamento de Estado, la Agencia de Protección Ambiental, la Oficina del Gabinete de Vinculación, la NASA, la Armada de Estados Unidos y la Oficina de la Encuesta Geológica de Estados Unidos. En estas instituciones se recopiló información sobre las actividades en la web 2.0. Además se llevaron a cabo sesiones improvisadas con grupos de enfoque de otras instituciones a fin de confirmar las tendencias. A continuación se resumen aspectos relevantes del citado estudio.

Características y tipos de servicios de las redes o medios sociales identificados por el caso de estudio

.

Publicación en Web. Sitios que permiten a los usuarios publicar un contenido para llegar a una gran audiencia y obtener retroalimentación dentro de estos algunos ejemplos son:

- Microbloggers: Twiter y Plunk.
- Blogs: WordPress: Blogger
- Wikis: Wikispaces: Wikipedia,

⁵ Cano, Jeimy: Analisis forense digital en la nube: el reto de la inseguridad en un ecosistema tecnológico. Julio 17, 2011. Blog IT-Insecurity en: <http://insecurityit.blogspot.com/2011/07/analisis-forense-digital-en-la-nube-el.html> (consulta, agosto 15, 2011).

⁶ National Archives and Records Administration: A Report on Federal Web 2.0 use and record value. A study prepared by: National Archives and Records Administration. National Records Management Program. <http://www.archives.gov/records-mgmt/resources/web2.0-use.pdf> (consulta, agosto 2011)

- Mashups o remezclas: google maps.

Redes sociales. Sitios que permiten a los usuarios establecer conexiones y compartir información. Consisten de una representación de cada usuario (un perfil), los vínculos sociales de usuario y una variedad de servicios adicionales. Las plataformas más comunes son:

- Herramientas de redes sociales: Facebook, LinkedIn.
- Marcadores de páginas: para guardar y marcar páginas favoritas: Delicious Digg.
- Mundos virtuales comunidades para socializar virtualmente: Second Life, Open Sim.
- Consulta a grupos para someter, discutir, refinar, retroalimentar y votar por una pregunta o asunto específico: idea scale, chaordix.

Aplicaciones para compartir y almacenar. Servicios para almacenar y compartir archivos en línea específicamente designado para recibir contenidos. Como ejemplos de estos servicios se tiene:

- Librerías de fotos: Flickr, Picasa.
- Videos: YouTube, Vimeo.
- Almacenamiento: Google Docs, Drop.io.
- Administración de contenidos: Share Point, Drupal.

Principales hallazgos en el caso de estudio

1. Se tienen algunas políticas y lineamientos para el uso de los medios sociales aunque una parte importante del grupo de enfoque señala que las mismas están principalmente orientadas a uso de los medios.
2. Se identificaron cuatro formas principales en las que se hace uso de las herramientas de los medios sociales:
 - Acercamiento y compromiso con el público: entrevistas, cuentas de Facebook, Twitter and YouTube, Blogs, Podcasts, entre otros. Incluye

la publicación de contenidos que generan respuestas y comentarios, para promover la discusión, e involucrar en ciertos tópicos.

- Colaboración interna y compartir información. Distribución de documentos internos para divulgación o para comentar sobre los mismos (crowdsourcing).
3. Colaboración entre dependencias y de forma externa. Varias dependencias son anfitrionas de plataformas de medios sociales para la colaboración.
 4. Redes sociales. Se han utilizado para facilitar la comunicación e interacción entre empleados para compartir e intercambiar información.

Factores que afectan los valores de los documentos de archivo

Duplicidad. Al existir diferentes herramientas para llegar a mayores audiencias, se publica la misma información en diferentes aplicaciones de este tipo de servicios, lo cual conlleva a la confusión sobre de cuál es la versión oficial de la información, inclusive en determinar cuál es el material que reúne las características de documento de archivo de acuerdo a la legislación norteamericana.

Se documenta más información. Existen más interacciones y decisiones documentadas -a propósito o accidentalmente- por tanto se tienen más documentos de archivo, lo cual conlleva considerar factores para su manejo, valores y disposición.

Valor contextual. La funcionalidad de las herramientas puede mejorar el valor de contenido. Los procesos mejorados, la funcionalidad, los metadatos agregados y otros rasgos pueden aumentar contenido contextual al documento de archivo y, por tanto, mejorar el valor del documento de archivo. (ejem. comentarios a imágenes, publicaciones en blog con vínculo a otras publicaciones, sitios, comentarios le dan un contexto y estructura más allá de las palabras escritas en el blog).

Percepción pública de larga duración. El público percibe que la información de la web 2.0 estará disponible por siempre y se tiene preocupación de que el retiro de la misma se interprete como opacidad y falta a la rendición de cuentas

Percepción general de comunicaciones autorizadas. También se tienen inquietudes sobre percepción de que el público considere que toda la información publicada en medios sociales se considere como oficial.

Aspectos sobre la gestión documental. No se hacen mayores comentarios ya que la gestión documental se considera como un tema prioritario para ser retomado en otros estudios.

Administración y propiedad múltiple. Se administran contenidos en espacios colaborativos y repositorios de la nube. Por ejemplo, el material se crea, modifica o está disponible en cierto lugar pero no se cuenta con un plan de gestión documental para incorporar los documentos de archivo.

Adopción rápida de la herramienta de la red. Los gestores de documentos de archivo están preocupados por la rapidez e informalidad con la que se adoptan las herramientas de la web 2.0, estos profesionales en ocasiones ni siquiera conocen cuales son las herramientas que se están utilizando en su entorno de trabajo.

Vigencia y disposición. No hay motivación para determinar el destino final de la información en medios sociales ya que los costos de almacenaje son bajos. Por otra parte, no se perciben los efectos potenciales de almacenar información que no es necesaria y los costos de accesibilidad cuando se llevan a cabo búsquedas dentro de grandes volúmenes de datos que se mantienen en múltiples herramientas y ubicaciones. También el mantener la información obliga a dar continuidad a las obligaciones legales tales como la protección de la privacidad o

la presentación de pruebas documentales, o solicitudes de acceso a la información.

En cuanto al destino final de la información las organizaciones no pueden controlar los contenidos para aplicar principios de la gestión documental tales como incorporación, mantenimiento, preservación en el largo plazo o eliminación completa. La habilidad de preservar contenidos es compleja, aunque ya se cuenta con algunas herramientas que permiten la obtención de información, por ejemplo es posible copiar twitters enlazados.

Recomendaciones del caso de estudio

Definición del documento de archivo. Es necesario aclarar cómo aplica definición de un documento de archivo federal, ya establecida por los Archivos Nacionales de Estados Unidos,⁷ en los contenidos de la web 2.0 probablemente la misma precise de actualización para incorporar información de la web 2.0 así como otro tipo de información digital.

Aclaraciones al público Se requiere aclarar al público sobre la definición de un documento de archivo temporal y enfatizar que un número importante de los documentos de archivo de la web. 2.0 serán destruidos después de un período y no estarán disponibles, a la vez es conveniente difundir políticas de retención y procedimientos para los documentos de archivo y su destino final.

Documentos de archivo temporales. Como en los documentos de archivo en papel, la mayoría de la información que se localiza en la web 2.0 es temporal ya que su funcionalidad carece de valor permanente.

Documentos de archivo permanentes. Se requiere identificar ese pequeño porcentaje de información con valor permanente o de largo plazo, ya sea por el

⁷ Ver definitions en: <http://www.archives.gov/about/regulations/part-1220.html>. (consulta, agosto 2011)

contenido o por el uso que se da a la misma. Es necesario revisar los mecanismos de transferencia para asegurar su instrumentación y la preservación de material con valor en el largo plazo.

Aplicación de vigencias. Se requiere evaluar si la función de los documentos de archivo de la web está cubierto en las tablas de vigencias. Ante la existencia de copias y formatos múltiples también se hace necesario evaluar y determinar cuál es el más apropiado para su retención y, cuando las vigencias existentes no puedan ser aplicadas, entonces será necesario establecer nuevas vigencias.

Colaboración. Es imprescindible la colaboración con diferentes socios a fin de determinar las mejores prácticas para identificar y administrar los documentos de archivo de las redes sociales.

Posterior al estudio, en octubre de 2010, los Archivos Nacionales de Estados Unidos publicaron la *Guía para Manejar los Documentos de Archivo en la Web 2.0 en Plataformas de los Medios Sociales*.⁸ En la misma se establecen principios para analizar y establecer vigencias en la gestión de documentos de archivo mismas que tienen como base el contenido con independencia al medio. En el caso de las plataformas de los medios sociales de la Web 2.0 propone ciertas preguntas no exhaustivas para determinar el estatus de documento de archivo:

¿Es la información única y no se encuentra disponible en otro lugar?

¿Contiene la información evidencia de las políticas, gestiones, misión, etc. de las dependencias?

La herramienta ¿se utiliza en relación con las actividades de la dependencia?

Su uso, ¿está autorizado por la dependencia?

¿Existe una necesidad del negocio por la información?

⁸ Guidance on Managing Records in Web 2.0/Social Media Platforms. NARA Bulletin 2011-02. Octubre, 20, 2010. Disponible en <http://www.archives.gov/records-mgmt/bulletins/2011/2011-02.html> (consulta, julio 2011)

La Guía, entre otros aspectos, dispone a las dependencias incluir en las políticas y procedimientos de los medios sociales aspectos relacionados con la gestión documental. Asimismo, respecto de los servicios de las redes sociales por terceros, se sugiere la inclusión de una cláusula sobre gestión documental, durante la negociación de los términos del servicio, cuando esto sea posible. También se recomienda que las responsabilidades de las agencias en el caso de servicios proporcionados por terceros incluyan al menos los mecanismos para identificar y recuperar documentos de archivo ya que el medio social puede desaparecer o la agencia, unilateralmente, pueda suspender el uso del servicio de la red social y provocar, en ambos casos, la pérdida de información. La Guía, de igual manera, solicita a las dependencias analizar si las mismas están preparadas para cumplir con las obligaciones relacionadas con la gestión de los documentos de archivo.

Otro caso de estudio en 2011 tuvo como propósito discutir sobre las redes sociales para ayudar al gobierno y sus ciudadanos conectarse de manera más cercana, colaborativa y abierta. Además, se exploraron las mejores prácticas en cuanto políticas de retención de documentos de archivo en las redes sociales utilizadas para sustentar la misión de las dependencias. El estudio realizó entrevistas a 10 agencias dentro de las que se encuentran varias de las encuestadas en el estudio anterior, así como los propios Archivos Nacionales.⁹ Dentro de los resultados de este estudio se tiene lo siguiente:

No obstante la existencia y relevancia de una guía para el manejo los documentos de archivo en las plataformas de medios sociales de la Web 2.0 se detectaron retos importantes tales como la definición de lo que es un documento de archivo

⁹ Best Practices Study of Social Media Records Policies. ACT-IAC Collaboration & Transformation (C&T) Shared Interest Group (SIG). American Council for Technology /Industry Advisory Council, March 2011, 31p. Disponible en [http://www.actgov.org/knowledgebank/whitepapers/Documents/Shared%20Interest%20Groups/Collaboration%20and%20Transformation%20SIG/Best%20Practices%20of%20Social%20Media%20Records%20Policies%20-%20CT%20SIG%20-%2003-31-11%20\(3\).pdf](http://www.actgov.org/knowledgebank/whitepapers/Documents/Shared%20Interest%20Groups/Collaboration%20and%20Transformation%20SIG/Best%20Practices%20of%20Social%20Media%20Records%20Policies%20-%20CT%20SIG%20-%2003-31-11%20(3).pdf) (Consulta julio, 2011)

en un medio social aspecto que también fue identificado por la encuesta de los Archivos Nacionales. No obstante que las preguntas de la Guía preparada por los Archivos Nacionales son un avance, en la definición de lo que es un documento de archivo en las redes sociales es responsabilidad de la agencia, donde su identificación descansa en decisiones individuales que requieren de formación y disciplina, esto ante la falta de una tecnología para la identificación y destino final del mismo. De esta manera, solo las agencias conocen los medios que usan, el tipo de contenido que se crea o recibe, dónde reside el contenido, cuál contenido es duplicado, cuál es más completo.

Las dependencias carecen de la habilidad para administrar la información que se identifica como documento de archivo cuando el contenido de las redes o medios sociales se localiza en plataformas que están en un dominio público y no bajo control de éstas (Facebook, Twitter, Flickr, YouTube, etc.). Las agencias tampoco tienen control acerca de los periodos de retención de la información.

La identificación de los varios componentes del perfil de una red social (perfiles, aportaciones al perfiles y otras interacciones con el público) que deberían retenerse como documentos de archivo es compleja ya que la misma debe realizarse en cada caso. También hay complicaciones para ubicar los límites de un documento en un medio social, el inicio y el final no es tan obvio cuando el contenido no es un documento o un archivo electrónico discreto, como lo puede ser un blog. Algunos contenidos de las redes sociales se encuentran en forma de discusiones entrelazadas frecuentemente sin un punto claro del final mientras la discusión se lleva a cabo.

Por otra parte, los empleados federales no entienden acerca de la necesidad de capturar este tipo de contenidos como documentos de archivo. Las agencias que crean y reciben documentos de archivo a través de medios sociales por lo general carecen de funcionalidades para la incorporación de un contenido considerado como documento de archivo. La solución ha sido revisar periódicamente sistemas

y sitios para su recuperación y almacenamiento masivo en un repositorio apropiado.

Se tienen dificultades para etiquetar el contenido para su recuperación mediante la aplicación de metadatos. En tanto no se cuente con mejores prácticas y herramientas para la gestión de los documentos de archivo en medios sociales las dependencias conservan todo el contenido de la red social a fin de que las porciones que se consideran documentos de archivo con valor histórico o permanente se protejan.

La falta de control del contenido hace que el establecimiento de vigencias y el destino final sea difícil. Podría darse la posibilidad de desarrollar vigencias diferentes para los documentos de archivo en redes sociales según la función del negocio o el formato electrónico vs. otro formato, esto mediante la diferenciación entre la información que se encuentra en los sistemas internos de la dependencia y aquellos que están fuera.

Es necesario instrumentar una política de capacitación y educación de documentos de archivo en medios sociales. Por otra parte la modificación del programa de administración de documentos de archivo para incorporar los nuevos tipos de medios es una constante para las dependencias.

Para lograr mejores prácticas en las redes sociales se requiere:

- Desarrollar comunicación entre el equipo de los medios sociales y los gestores de documentos.
- Desarrollar políticas de medios sociales utilizando el uso de los recursos existentes como ayuda.
- Definir perfiles y responsabilidades.
- Instrumentar la gestión documental para los medios sociales como parte de un administrador de contenidos de empresa.

Conclusiones

Ya los resultados obtenidos en los estudios reseñados ofrecen factores a considerar en cuanto al manejo de los documentos de archivo procedentes de las redes sociales y su valoración documental. Tan solo conviene retomar algunos y aventurarse a una síntesis que de forma general permita ejemplificar la complejidad que implica gestión valoración y preservación de estos materiales.

En principio y antes de estar en posibilidades de establecer criterios de procesos de valoración de los materiales que se crean y producen a través de redes sociales, se hace necesario:

Determinar cuándo esta información cumple con la definición del documento de archivo definida por la regulación y normatividad local como resultado de una actividad pública o persona. También conviene establecer su alcance de este tipo de información, en tanto que los mismos pueden carecer de un inicio y una conclusión definida. Asimismo, se hace necesario establecer los mecanismos de coordinación entre los profesionales de la gestión documental y la archivística junto con los expertos en tecnologías a fin de encontrar las mejores soluciones de creación, mantenimiento, destino final o preservación de la información que se incorpora a las redes sociales y que sea identificada como documento de archivo.

Quizás uno de los retos más complicados es el de la integración de estos materiales a un sistema de gestión documental. La autenticidad, integridad y fiabilidad de los mismos se encuentra en riesgo, en tanto que la cadena de custodia no es segura, sobre todo cuando los documentos de archivo se encuentran en redes públicas. Además, la falta de funcionalidades para identificar, integrar de forma sistemática los documentos de archivo creados o recibidos a través de las redes sociales conlleva a la subjetividad de realizar esta actividad casi de manera individual por lo que aún hay camino que recorrer tanto

en la formación de quienes hacen uso de las redes sociales como en los responsables de su custodia.

Ahora bien, en cuanto a valoración como ejercicio intelectual también se deberían considerar otros factores como los valores agregados de los medios sociales tales como vínculos, comentarios y otros perfiles de quienes participan. Igualmente se hace necesario identificar la copia de autoridad para evitar la preservación de copias múltiples que impiden una autenticación adecuada de los mismos en particular cuando éstos son publicados en diferentes medios. Respecto de los aspectos relacionados con el carácter digital de los mismos y una vez que los documentos de archivo, ya definidos y determinados en su alcance y valores será necesario entonces considerar otros elementos adicionales a los propuestos para los documentos de archivo digitales, tales como la valoración al inicio del ciclo de vida, la evaluación de su autenticidad y la viabilidad de su preservación en el largo plazo, así como otros requerimientos relacionados con los atributos expresados en metadatos y los procedimientos de protección. Asimismo el análisis de riesgos es otro factor a considerar en cuanto a las implicaciones políticas, jurídicas, sociales y económicas que pueden impactar en la pérdida o guarda prolongada de este tipo de materiales.

Si desde el punto de vista de la ciencia archivística los retos y problemática de los documentos de archivo en las redes sociales tienen una alta dificultad, para el análisis digital forense lo que nos dice Jeimy Cano sirve para su corroboración, así como para invitar a profundizar en el estudio de los documentos de archivo en las redes o medios sociales:

Pero la realidad del análisis y reto de las investigaciones forenses en este renovado contexto abierto, de flujo de información permanente y ubicua genera más incertidumbres que certezas, más preguntas que respuestas y más imprecisiones que claridades. Mientras la esencia misma de la computación forense es establecer hechos y datos propios de la realidad

que se investiga, una revisión de los diferentes actores de este nuevo escenario, nos propone diferentes perspectivas que confrontan los fundamentos de los procedimientos generalmente aceptados para avanzar en el aseguramiento de evidencias en un proceso forense digital.¹⁰

¹⁰ Ibid. 3