

Gestión de documentos en el contexto de sistemas de gestión ISO

Carlota Bustelo Ruesta

PID_00195858



Los textos e imágenes publicados en esta obra están sujetos –excepto que se indique lo contrario– a una licencia de Reconocimiento-NoComercial-SinObraDerivada (BY-NC-ND) v.3.0 España de Creative Commons. Podéis copiarlos, distribuirlos y transmitirlos públicamente siempre que citéis el autor y la fuente (FUOC. Fundación para la Universitat Oberta de Catalunya), no hagáis de ellos un uso comercial y ni obra derivada. La licencia completa se puede consultar en <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/es/legalcode.es>

Índice

Introducción.....	5
Objetivos.....	6
1. La metodología de sistemas de gestión y su relación con los documentos.....	7
1.1. La normalización ISO	7
1.2. Las normas de sistemas de gestión y el valor de los procesos	9
1.2.1. Certificación de los sistemas de gestión	10
1.2.2. Estructura común de los sistemas de gestión	11
1.3. Los distintos sistemas de gestión ISO	11
1.3.1. Características de las principales normas genéricas de sistemas de gestión	11
1.3.2. OHSAS 18000: prevención de riesgos laborales	14
1.3.3. UNE 166000: Gestión de la I+D+i	15
1.4. Relación con el modelo de gestión de documentos y consideraciones terminológicas	15
1.4.1. Tipos de documentos de gestión	16
1.4.2. Consideraciones terminológicas	16
1.4.3. Disposición de un sistema de gestión en la implantación de un sistema de gestión	18
1.5. Normas relacionadas con los sistemas de gestión	18
2. La serie ISO 30300: Sistema de gestión para los documentos..	21
2.1. Estructura de la serie ISO 30300	21
2.2. Concepto sistema e implicaciones en el contexto de la gestión de documentos	23
2.3. Los requisitos de la Norma 30301	24
2.3.1. Contexto de la organización	26
2.3.2. Liderazgo	27
2.3.3. Planificación	28
2.3.4. Soporte	29
2.3.5. Operación	30
2.3.6. Evaluación	33
Actividades.....	37
Bibliografía.....	38

Introducción

En este módulo veremos lo importante que es analizar el contexto organizativo cuando diseñamos un modelo de gestión documental. Es importante porque nos permite identificar si la organización ha implantado un sistema de gestión.

Introduciremos aspectos relacionados con la normalización. En primer lugar, el concepto de normalización, su importancia y función en las organizaciones. En segundo lugar presentamos una de las organizaciones de normalización más importantes, ISO. En tercer lugar, establecemos qué es un sistema de gestión y presentaremos brevemente los más utilizados, haciendo hincapié en su estrechísima relación con la gestión de documentos.

Por último, analizaremos en mayor profundidad uno de estos sistemas de gestión, la serie de normas ISO 30300, en la que la gestión de documentos es la protagonista de los sistemas de gestión.

Objetivos

- 1.** Conocer el origen y valor de algunas de las normas existentes, vinculadas con la gestión organizativa.
- 2.** Entender la relación entre la gestión de documentos y los sistemas ISO de gestión similares.
- 3.** Conocer la normativa ISO 30300, que incluye la gestión de documentos en los sistemas de gestión ISO.

1. La metodología de sistemas de gestión y su relación con los documentos

En esta unidad introducimos el concepto de **normalización** y presentamos las normas más destacadas y extendidas en las organizaciones.

En primer lugar presentamos una de las organizaciones más prestigiosas en su desarrollo, la **International Organization for Standardization (ISO)**. En segundo lugar explicamos qué son las normas de sistemas de gestión y sus implicaciones en las organizaciones que la tienen implementada. En tercer lugar presentamos brevemente los distintos sistemas de gestión. Por último, apuntamos la relación de los sistemas de gestión con la gestión de documentos.

1.1. La normalización ISO

La **Organización Internacional de Normalización**, más conocida por su acrónimo ISO, es la organización internacional más prestigiosa en normalización. La fuerza de las normas ISO se basa en unos estrictos procedimientos de aprobación de normas y el reconocimiento internacional de las mismas.

Las normas ISO son ampliamente aceptadas en los cinco continentes y adoptadas por muchos organismos nacionales de normalización como normas nacionales. En el caso de España el organismo normalizador es AENOR y las normas ISO adoptadas se publican como normas UNE).

Entre sus miembros solo se admite un organismo de normalización por país, contando actualmente con 163 miembros nacionales (países) en sus diferentes modalidades.

ISO está formada por comités técnicos compuestos de expertos procedentes de diferentes sectores que necesitan estándares. Su campo de actividad abarca todos los ámbitos de la actividad humana, que incluyen acuerdos con otros organismos normalizadores en ámbitos específicos. Uno de estos ámbitos es la gestión de las organizaciones, donde ISO ha publicado una buena cantidad de normas. De todas ellas, la más conocida en el mundo es la ISO 9000, Sistemas de gestión de calidad, llegando al punto de que la mayoría de las personas identifican a esta organización con esta norma.

En sus inicios, en 1947, en el contexto de la guerra fría que siguió a la Segunda Guerra Mundial, ISO se centró en el desarrollo de normas para la elaboración de productos como un medio para dinamizar la producción industrial y fomentar la exportación de mercancías entre distintos países. Sin embargo,

ISO

El acrónimo ISO viene del griego ISOS "igual". Por ello, en cualquier idioma el nombre de la organización es ISO. Sus orígenes y catalogación de sus normas se localizan en www.iso.org.

pasado el tiempo ISO incursionó en otros terrenos llegando en el 2012 a estar conformada por 3.335 comités técnicos de otros tantos ámbitos, y entre todos cuentan con más de 19.000 normas publicadas (figura I).

Figura 1. Actividad y composición de ISO



Fuente: Informe del 2011.

Informes y publicaciones ISO

Para profundizar en conocimiento sobre ISO y cómo funciona existe muchísima información en su web institucional www.iso.org, por ejemplo, en sus publicaciones http://www.iso.org/iso/home/store/publications_and_e-products/free_publications.htm. Los informes anuales son una primera aproximación al conocimiento de la organización y sus actividades, que además de estar muy bien hechos y facilitar la lectura de un tema que habitualmente es un tanto árido, nos da una información muy precisa y pertinente del alcance del trabajo de la organización. Estos informes se encuentran en http://www.iso.org/iso/home/about/annual_reports.htm. Un ejemplo es el del año 2011 <http://annualreport.iso.org/> . en su versión inglesa y <http://annualreport.iso.org/fr> en su versión francesa. Es recomendable detenerse en la sección "Reaching out to people/management standards", donde se trata específicamente de los sistemas de gestión que tratamos en este punto.

La organización del trabajo técnico se basa en los **comités técnicos (TC)** y **subcomités (SC)** siempre constituidos por delegaciones de los países miembros, cada uno de cuyos votos tiene el mismo valor. Los comités y subcomités crean **grupos de trabajo (WG¹)** constituidos por expertos nominados por los países miembros, que son los que redactan las normas. El proceso de aprobación de las normas ISO tiene varias etapas, en las que los distintos niveles pueden hacer comentarios y propuestas de cambio para garantizar el más amplio consenso antes de que una norma sea publicada. Una media de 3 años de elaboración es el tiempo medio que se calcula para publicar una norma ISO.

Los comités y subcomités son bastante independientes entre sí, y aunque existe una cierta coordinación por el **Technical Management Board (TMB)**, en realidad puede haber yuxtaposición de ámbitos y una cierta competencia entre normas. Las normas ISO se venden, por lo que las más vendidas, *best sellers*, son las que se consideran exitosas.

⁽¹⁾WG, Working Groups

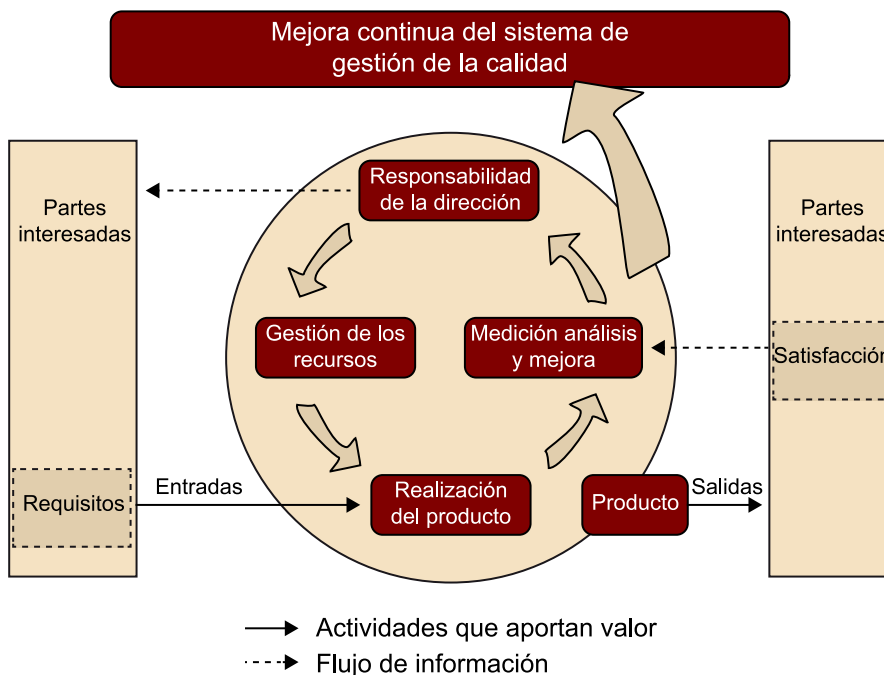
1.2. Las normas de sistemas de gestión y el valor de los procesos

Las normas de sistemas de gestión de ISO, conocidas en la jerga ISO como **MSS (Management Systems Standards)**, son un tipo de normas orientadas a gestionar las organizaciones. Estas son certificables, y tienen estructuras comunes, de modo que todas pueden ser integradas, en el caso de que más de una esté implementada en una organización.

La normalización de la gestión se sustenta en que la aplicación de buenas prácticas redundará en enormes beneficios para las organizaciones, ya que les ayudará a alcanzar sus objetivos teniendo en cuenta a todas las partes interesadas.

Los MSS (*Management System Standard*) proponen una metodología concreta para gestionar las organizaciones. Esta metodología se basa en los ciclos de mejora continua (figura 2), posible en base a la definición de objetivos y la elaboración de procedimientos. Estos objetivos y procedimientos permiten la medición de los resultados y la aplicación de medidas correctivas cuando se producen desviaciones sobre lo previsto (no conformidades). Los MSS se enmarcan, por lo tanto, en la disciplina del *management* o gestión de las organizaciones, como herramientas a aplicar por la alta dirección para conseguir sus objetivos.

Figura 2. Modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos



Fuente: UNE-ISO 9001.

Los ejemplos más conocidos y exitosos de estas normas son la serie 9000 (Sistema de gestión de calidad) la serie 14000 (Sistema de gestión medioambiental) y la serie 27000 (Sistema de gestión de la seguridad de la información). A partir del 2011, los MSS cuentan con otra serie de normas, la ISO 30300 (Sistema de gestión para los documentos) que alinean las técnicas y procesos documentales con la metodología de los sistemas de gestión.

Serie 9000

La serie de normas 9000 es el inicio de las normas de sistemas de gestión. Cuando en 1987 ISO publicó por primera vez la norma ISO 9000, era difícil prever el éxito mundial que iba a tener. Sin embargo, los redactores debían confiar en el posible impacto porque habían tardado casi 8 años en hacerla y existían experiencias previas en el Reino Unido y Canadá, y decidieron darle un número redondo. Como entonces estaban cerca de las 9000 normas ISO, ese fue el número elegido.

Dos aspectos destacables de la serie de normas son: su carácter certificable y la estructura común de estas normas.

1.2.1. Certificación de los sistemas de gestión

Los sistemas de gestión son **normas certificables**. Esto quiere decir que están redactadas en forma de requisitos, de manera que una organización independiente puede verificar su cumplimiento. Estas organizaciones independientes, llamadas en español **entidades certificadoras**, son empresas que tienen que cumplir una serie de requisitos, pero que actúan en el mercado compitiendo libremente por captar clientes. Estos clientes pagan por el proceso de certificarse, lo que supuestamente les ayuda en su reputación, en cumplir determinados requisitos para la contratación o en aumentar sus ventas como beneficios añadidos de la propia implantación del sistema de gestión.

Del éxito de la ISO 9000 no podemos separar su carácter certificable. Aunque no todas las organizaciones que implantan un sistema de gestión tienen que certificarse obligatoriamente, muchas que han implantado la ISO 9000 lo hacen.

El mercado nacido a la sombra de la ISO 9000 y su certificación es imponente. La última encuesta realizada en el 2010 (ISO, 2010) mostraba una cifra de más de un millón cien mil empresas certificadas en ISO 9001.

Encuesta de certificación

Los principales resultados de la encuesta de certificación ISO se pueden consultar en Internet. <http://www.iso.org/iso/iso-survey2010.pdf>. Podemos observar que en algunas regiones las certificaciones 9000 tienen una tendencia a la baja, mientras que otras certificaciones en números absolutos mucho menores están creciendo más rápidamente.

Ved también

Podéis ver de manera más detallada la ISO 30300 en el apartado "La serie ISO 30300: Sistema de gestión para los documentos", el resto (9000, 14000, i 27000) las vemos brevemente en el apartado "Características de las principales normas genéricas de sistemas de gestión".

1.2.2. Estructura común de los sistemas de gestión

En los últimos años se ha producido un movimiento de **armonización e integración de los MSS**, para facilitar la implantación integrada de los sistemas de gestión.

En el año 2012, ISO publicó sus nuevas Directivas² (ISO/IEC Directives, Part 1. Consolidated ISO Supplement - Procedures specific to ISO), en las que se incluye por primera vez un anexo, numerado como SL y denominado “Proposals of management systems standards”.

⁽²⁾Las directivas se pueden consultar en http://www.iso.org/iso/home/standards_development/resources-for-technical-work/iso_iec_directives_and_iso_supplement.htm.

En este anexo se reiteran las reglas para la propuesta de un MSS, y se incluye por primera vez la estructura, el texto y las definiciones comunes que todos los MSS deben contener. Estas normas para redactar MSS se aplican no solo a los nuevos productos, sino a los que ya existen en el mercado, que tendrán que adoptarlas en sus nuevas ediciones.

En los próximos años veremos cómo todos los MSS comparten la misma estructura, las mismas definiciones y el mismo texto para definir los requisitos comunes a todos los MSS.

1.3. Los distintos sistemas de gestión ISO

Los sistemas de gestión ISO, o las normas de sistemas de gestión, pueden ser de dos tipos según su alcance o enfoque: genéricas o específicas.

Los que se denominan **sistemas de gestión genéricos** pueden ser aplicados a organizaciones de cualquier tipo, sector o tamaño. Ejemplos de estas son las ya mencionadas ISO 9000 (Sistemas de gestión de calidad), las ISO 14000 (Sistemas de gestión medioambiental), las ISO 27001 (Sistemas de gestión de la información de la seguridad), y la más reciente incorporación que es la ISO 50001 (Sistemas de gestión de la energía).

Ejemplos de **sistemas de gestión de aplicación en sectores específicos** son las ISO 22000 (Sistema de gestión de la seguridad alimentaria), que se aplica a cualquier organización que actúe en la cadena alimentaria, las ISO 16949, que se aplican a la industria del automóvil, o las ISO 13485, que se aplican a los equipos médicos.

1.3.1. Características de las principales normas genéricas de sistemas de gestión

A continuación veremos unas fichas que recogen las características de las principales normas genéricas de sistemas de gestión, el alcance de cada una de ellas y su estado de implementación a nivel mundial.

1) Serie ISO 9000: Calidad

Serie de normas: ISO 9000

TEMA: Calidad

Definición: Grado en que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos

NORMA PRINCIPAL:	ISO 9001:2008. Quality management systems-Requirements
Equivalente UNE:	UNE-EN ISO 9001:2008. Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos
OTRAS NORMAS DE LA SERIE:	ISO 9000:2005 Quality management systems-Fundamentals and vocabulary ISO 9004:2009 Managing for the sustained success of an organization-A quality management approach
PRODUCTOR:	ISO TC 176- Quality management and quality assurance

COMENTARIOS:

Es el "best seller" de ISO, aunque recientemente su popularidad ha decaído en algunos entornos, quizás debido a que se han realizado algunas implantaciones con el único objetivo de conseguir la certificación. Si nos fijamos en los datos de la encuesta de certificaciones ISO 2010, ISO 9000 sólo ha perdido alguna cuota de mercado en Norteamérica, África y Australia, pero su fortaleza en Europa, en los países asiáticos y latinoamericanos emergentes sigue creciendo.

En Europa existe el EFQM, modelo de Excelencia de Calidad, que a veces se presenta como una alternativa a ISO 9000, participando del mismo modelo de calidad.

2) Serie ISO 14000: Medio ambiente

Serie de normas: ISO 14000

TEMA: Medio ambiente

Definición: Entorno en el que una organización opera, incluidos el aire, el agua, el suelo, los recursos naturales, la flora, la fauna, los seres humanos y sus interrelaciones

NORMA PRINCIPAL:	ISO 14001:2004. Environmental management systems-Requirements with guidance for use
Equivalente UNE:	UNE-EN ISO 14001:2004. Sistemas de gestión ambiental. Requisitos con orientación para su uso.
OTRAS NORMAS DE LA SERIE:	ISO 14004:2004. Environmental management systems-General guidelines on principles, systems and support techniques ISO 14005:2010. Environmental management systems-Guidelines for the phased implementation of an environmental management system, including the use of environmental performance evaluation ISO 14006:2011. Environmental management systems-Guidelines for incorporating ecodesign ISO 14050:2009. Environmental management-Vocabulary
PRODUCTOR:	ISO TC 207- Environmental management

COMENTARIOS:

Es la norma ISO que recoge la preocupación creciente en el mundo por los temas medioambientales, especialmente en el mercado europeo. Es un valor en alza que cobra más prestigio entre las organizaciones, especialmente entre las de sectores muy relacionados con el medioambiente.

En Europa existe el Reglamento EMAS (EU Eco-Management and Audit Scheme), al que también puede implantarse de forma voluntaria y ser certificado, teniendo unos requisitos más estrictos que la ISO 14000.

3) Serie ISO 27000: Seguridad de la información

Serie de normas: ISO 27000

TEMA: Seguridad de la información

Definición: Preservación de la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, pudiendo, además, abarcar otras propiedades, como la autenticidad, la responsabilidad, la fiabilidad y el no repudio.

NORMA PRINCIPAL:	ISO/IEC 27001:2005. Information technology-Security techniques-Information security management systems-Requirements
Equivalente UNE:	UNE-ISO/IEC 27001:2007. Tecnología de la información. Técnicas de seguridad. Sistemas de gestión de la seguridad de la información (SGSI). Requisitos
OTRAS NORMAS DE LA SERIE:	ISO/IEC 27000:2009. Information technology-Security techniques-Information security management systems-Overview and vocabulary ISO/IEC 27002:2005. Information technology-Security techniques-Code of practice for information security management ISO/IEC 27003:2010. Information technology-Security techniques-Information security management system implementation guidance ISO/IEC 27004:2009. Information technology-Security techniques-Information security management-Measurement ISO/IEC 27005:2011. Information technology-Security techniques-Information security risk management ISO/IEC 27006:2011. Information technology-Security techniques-Requirements for bodies providing audit and certification of information security management systems ISO/IEC 27007:2011. Information technology-Security techniques-Guidelines for information security management systems auditing ISO/IEC TR 27008:2011 Information technology-Security techniques-Guidelines for auditors on information security controls ISO/IEC 27011:2008. Information technology-Security techniques-Information security management guidelines for telecommunications organizations based on ISO/IEC 27002
PRODUCTOR:	JTC 1/SC 27 - IT Security techniques

COMENTARIOS:

El JTC1, es un Comité conjunto entre ISO y el IEC (International Electrotechnical Commission) que se ocupa de los temas informáticos. La incursión de su Subcomité 27 en los sistemas de gestión vino precedida de una serie de normas que en algunos países se habían hecho certificables.

La norma ISO 27001 ha tenido un impacto considerable en los departamentos de informática de muchas organizaciones, si bien los procesos formales de certificación no representan todavía cifras muy importantes.

Ved también

En el módulo “Entorno de mantenimiento y conservación de documentos electrónicos”, se profundiza más en esta norma.

4) Norma 50001: Sistemas de gestión de energía

Serie de normas: 50001

TEMA: Energía

Definición: electricidad, combustibles, vapor, calor, aire comprimido y otros medios similares

NORMA PRINCIPAL:	ISO 50001:2011. Energy management systems-Requirements with guidance for use
------------------	--

Serie de normas: 50001

Equivalente UNE:	UNE-EN ISO 50001:2011. Sistemas de gestión de la energía. Requisitos con orientación para su uso
OTRAS NORMAS DE LA SERIE:	No existen
PRODUCTOR:	ISO TC 242. Energy Management

COMENTARIOS:

Es la última apuesta de ISO, que en el 2008 creó específicamente un comité para el desarrollo de esta norma. Su lanzamiento se ha hecho con muchísima fuerza desde su publicación a mediados del año 2011 con el mensaje de que aplicando esta norma se puede ahorrar hasta el 60 % de la energía que necesita una región o un país. Ya existen algunas experiencias de implementación que arrojan muy buenos resultados en el ahorro de costes.

1.3.2. OHSAS 18000: prevención de riesgos laborales

Además de las normas de gestión ISO, existe un caso extraño, que siempre se menciona junto a las mismas, las normas OHSAS 18000 (*Occupational health and safety management system specification*). Nosotros lo traduciríamos por un concepto similar a prevención de riesgos laborales o directamente como sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo. Estas normas se han redactado fuera del amparo de ISO, en un consorcio formado por distintos organismos de normalización y otras asociaciones especializadas, entre las que se encuentra AENOR. Este consorcio se creó al constatar, después de varios intentos, que el consenso para una norma ISO de este tipo no era posible con países emergentes, especialmente asiáticos. En cualquier caso, estas normas se han redactado de forma que sean perfectamente compatibles con otros sistemas de gestión. De la misma manera, varios organismos certificadores ofrecen servicios de certificación sobre las mismas

Lectura recomendada

Más información en <http://www.ohsas-18001-occupational-health-and-safety.com/>.

Serie de normas: OHSAS 18000

TEMA: Seguridad y salud en el trabajo

Definición: Nivel de bienestar físico, mental y social de los trabajadores de la organización, y prevención de todo daño a la salud causada por las condiciones de trabajo,

NORMA PRINCIPAL:	OHSAS 18001:2007. Occupational health and safety management systems. Requirements
Equivalente UNE:	OHSAS 18001:2007. Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (publicada en forma de libro, no norma UNE)
OTRAS NORMAS DE LA SERIE:	OHSAS 18002:2008 Occupational health and safety management systems. Guidelines for the implementation of BS OHSAS 18001:2007
PRODUCTOR:	Grupo proyecto OHSAS

COMENTARIOS:

En España se presenta como un sistema complementario a las obligaciones que tienen todas las organizaciones por la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.

1.3.3. UNE 166000: Gestión de la I+D+i

En España existe una norma de gestión específica (solo norma UNE, no ISO), en investigación y desarrollo, sobre la que también se provee certificación. Se trata de la UNE 166002:2006. Gestión de la I+D+i: Requisitos del sistema de gestión de la I+D+i. Esta norma, que se complementa con otras de la misma familia, se ha redactado de modo que sea compatible con el resto de normas de sistemas de gestión. Está encaminada a organizaciones que tengan un área o departamento de I+D+i.

Lectura recomendada

Para profundizar en este tema se recomienda la lectura del manual ISO. *The integrated use of management system standards* (ISBN 978-92-67-10473-7), Ginebra, ISO, 2008.

Implantación integrada

La proliferación de normas de gestión, y unos primeros síntomas de hastío en el mercado de las certificaciones, llevan a ISO a promover intensamente la implantación integrada de los distintos sistemas de gestión. Para el propósito que nos ocupa puede ser frecuente encontrarnos con organizaciones que han implantado más de un sistema de gestión.

1.4. Relación con el modelo de gestión de documentos y consideraciones terminológicas

En el análisis del contexto de la organización, para diseñar un modelo de gestión documental es imprescindible que identifiquemos si la organización ha implantado alguna vez o piensa implantar una norma de sistema de gestión.

Tenemos que partir de la idea de que todas las organizaciones tienen un sistema de gestión (lo que equivale a decir que se gestionan de alguna forma), aunque en algunas podríamos llamarlo el de “verlas venir” o de “ya iremos viendo”. Algunas organizaciones, especialmente cuando crecen o cuando son estructuras complejas, necesitan sistematizar su forma de gestión y la alta dirección decide dotarse de determinados elementos que la ayuden a gestionar la organización.

Dependiendo de las prioridades de esa alta dirección, los métodos escogidos para sistematizar la gestión pueden ser unos u otros y no necesariamente los mismos métodos son buenos para todas las organizaciones por igual. Identificar el sistema de gestión es importante para la gestión documental en cualquier caso, pero es de especial importancia cuando se han implantado normas de gestión por su estrecha relación con el componente documental.

En este apartado introducimos las relaciones de los sistemas de gestión con la gestión de documentos, las confusiones que hay y algunas aclaraciones terminológicas.

1.4.1. Tipos de documentos de gestión

Las normas de sistemas de gestión identifican, como parte de la metodología en que se soportan, la creación y control de documentos como un proceso de soporte que permite la evaluación y auditoría de los sistemas. Tradicionalmente, en todas las normas de gestión la documentación que se maneja se identifica en dos bloques:

1) **La documentación propia del sistema de gestión:** política, planes, manuales, procedimientos que habitualmente se generan en la implantación del mismo, y que recogen todas las decisiones y las formas de operar de la organización. Esta parte de documentación en las normas en idioma inglés se denomina *documents* y en español se ha traducido por ‘documentos de calidad’ o ‘documentación’.

2) **Los documentos o información que se generan en los procesos de negocio** identificados, y que sirven para confirmar que las actividades se están llevando a cabo según los procedimientos establecidos. Este tipo de documentos en las normas en inglés se denominan *records* y en el español se ha traducido tradicionalmente como **registros** o **registros de calidad**.

Por tanto, tenemos dos tipologías documentales:

- los documentos propios del sistema de gestión, y
- los documentos generados en los procesos de negocio.

Con relación a la primera tipología documental, estas normas proponen controles para el versionado, distribución y actualización de la documentación. En este sentido, los mismos documentos del sistema precisan de una sistemática para ser gestionados de forma eficiente. Para la segunda tipología documental, se limitan a establecer que se tienen que identificar y gestionar sistemáticamente. De hecho, el origen de la norma ISO fundacional de la gestión de documentos, la ISO 15489:2001, podemos encontrarlo en las propias ISO 9000. Su antecedente australiano publicado por primera vez en 1996, partía de la frase de la ISO 9001 de entonces, que decía que para cumplir con la norma había que tener “*a good management of records*”. Los colegas australianos decidieron hacer una norma que explicara qué había que hacer para tener una buena gestión de documentos.

ISO 15489:2001

Information and documentation. Records Management, y en su versión española UNE ISO 15489:2006. Información y documentación. Gestión de documentos.

1.4.2. Consideraciones terminológicas

La traducción de la palabra *record* como registro en español, de espaldas a las traducciones de los expertos en gestión documental (*records management*), ha causado y sigue causando no pocos problemas y malentendidos.

“El inglés posee términos distintos (*documents, records, archives*), para designar lo que en castellano, como en el resto de lenguas latinas, cuenta con una única voz (*documentos*). Así, *document* es el equivalente a *documento* en su significado genérico, como mera información registrada. Por el contrario, los términos *records* y *archives* designan de manera específica a aquellos documentos producidos como prueba y reflejo de las actividades de la organización que los ha creado, reservándose el empleo de este último a los documentos de carácter histórico”

(UNE- ISO 30301:2011. Información y documentación. Sistemas de gestión para los documentos Requisitos. Nota Nacional Anexo B).

El significado de registro no se aproximan a la definición de *record* en las normas de sistemas de gestión en ninguna de las 24 acepciones del Diccionario de la Real Academia de la Historia y sin embargo, su uso está tan extendido que será muy difícil cambiarlo en la “jerga” de los sistemas de gestión. En las nuevas definiciones comunes para todos los MSS, se ha introducido el concepto ***documented information***, que abarca las dos tipologías documentales anteriormente definidas como *documents* y *records*. Esperemos que cuando este cambio se introduzca, paulatinamente vaya desapareciendo el término *registros de calidad*.

Es posible que el uso de un término tan diferente al usado en el lenguaje común haya llevado a que en las implementaciones de sistemas de gestión en los países latinos se haya acentuado la tendencia a considerar el archivo de calidad que contiene los documentos y registros de calidad, como algo totalmente aislado del archivo general de la organización. De momento es necesario entender que los registros de calidad no son más que los documentos o información que se produce en un determinado proceso.

Es frecuente que en algunas organizaciones, o por determinados individuos dentro de las organizaciones, se identifica el sistema de gestión con la documentación del sistema, al ser esta última la parte más visible del mismo y, sobre todo, porque al recibir a los auditores del sistema de gestión lo primero que examinan es la documentación y los registros de calidad.

También es frecuente oír quejas sobre la implantación de un sistema de gestión y la burocratización que supone toda la documentación que hay que generar, custodiar y guardar. Seguramente los que así se expresan sienten la implantación del sistema de gestión como algo ajeno que les hace “trabajar más” para generar la documentación exigida. Sin duda, se trata de una desviación o efecto colateral de la implantación de un sistema de gestión poco integrado en la organización.

1.4.3. Disposición de un sistema de gestión en la implantación de un sistema de gestión

La existencia de un sistema de gestión puede tener ventajas e inconvenientes a la hora de implantar un modelo o sistema de gestión documental. En el siguiente cuadro analizamos tres situaciones reales a la hora de implantar un modelo de gestión documental en organizaciones que ya tiene implantado un sistema de gestión, y sus posibles ventajas e inconvenientes.

Situación	Ventaja	Inconveniente
El sistema de gestión se ha implantado sólo para unos determinados procesos de la organización. Por ejemplo, en una empresa para los procesos de relación con los clientes.	Los departamentos implicados pueden entender mejor los beneficios y ventajas de un modelo de gestión documental.	La gestión documental en las organizaciones tiene un componente holístico muy fuerte, lo que no encaja muy bien en una implantación fragmentada.
Los documentos y registros se encuentran gestionados por una aplicación informática específica del sistema de gestión.	Se puede ofrecer más funcionalidades o más amigabilidad con una solución corporativa alternativa. Se pueden plantear también una reducción de costes sobre todo cuando las licencias del sistema tienen costes elevados.	Los departamentos responsables del sistema de gestión pueden tener resistencia al cambio y percibir el modelo de gestión documental corporativa como una intrusión en sus competencias.
Existen varios sistemas de gestión implantados en la organización con alcances diferentes.	El modelo de gestión documental o el sistema de gestión para los documentos 30300 se puede presentar como el integrador o "pegamento" de todos los otros sistemas de gestión.	La organización ha pasado por diferentes análisis previos a la implantación de cualquier sistema de gestión, por lo que no es planteable un nuevo análisis sólo para el componente documental.

Ved también

Sobre los documentos 30300, podéis ver la unidad "La serie ISO 30300: Sistema de gestión para los documentos".

1.5. Normas relacionadas con los sistemas de gestión

En el universo ISO existen otras dos normas muy importantes, que siempre aparecen mencionadas al lado de las normas de sistemas de gestión, aunque realmente no lo son en estado puro. Son las normas ISO 31000 de Gestión del riesgo e ISO 26000 de Responsabilidad social corporativa.

La diferencia es que estas normas no proponen que las organizaciones establezcan un sistema de gestión para cubrir estos aspectos, sino que pretenden influir de una manera más global en la filosofía de las organizaciones e impregnar a todos los otros sistemas de gestión.

Por su importancia reflejamos en las siguientes fichas las características más importantes de las mismas.

1) Serie ISO 31000

Serie de normas: ISO 31000

TEMA: Riesgo

Definición: Efecto de incertidumbre sobre los objetivos

NORMA PRINCIPAL:	ISO 31000:2009. Risk management-Principles and guidelines
Equivalente UNE:	UNE-ISO 31000:2010. Gestión del riesgo. Principios y directrices.
OTRAS NORMAS DE LA SERIE:	ISO/IEC 31010:2009. Risk management-Risk assessment technique
PRODUCTOR:	ISO TC 262 Risk Management (antes fue un Project Committee hasta que se publicó la norma)

COMENTARIOS:

Los sistemas de gestión son grandes sistemas de prevención de riesgos, es decir, se sistematiza la gestión con la finalidad de minimizar al máximo los riesgos de no alcanzar los objetivos definidos. La ISO 31000 pretende ser la referencia de todos los sistemas de gestión sobre cómo enfocar la gestión de los riesgos, que incluye la identificación, la evaluación y las acciones para mitigarlos.

La gestión de riesgos es en algunas organizaciones una fuerte función interna. Está relacionada con la gestión de documentos, pues todo el proceso que se propone para la gestión de los riesgos produce y se sustenta en documentos. También existen riesgos importantes cuando las organizaciones no gestionan sus documentos.

2) Serie ISO 26000

Serie de normas: ISO 26000

TEMA: Responsabilidad social

Definición: Responsabilidad de una organización del impacto de sus decisiones y actividades en la sociedad y el medio ambiente a través de una conducta ética y transparente que :

- contribuye al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad;
- tiene en cuenta las expectativas de las partes interesadas;
- cumple con la legislación aplicables y es consistente con las normas internacionales de conducta;
- está integrada en la organización;
- se practica en sus relaciones con otra partes.

NORMA PRINCIPAL:	ISO 26000 : 2010- Guidance on social responsibility
Equivalente UNE:	UNE-ISO 26000:2012 Guía de responsabilidad social.
OTRAS NORMAS DE LA SERIE:	No existen
PRODUCTOR:	ISO/WG SR (working Group on Social Responsibility)

COMENTARIOS:

La redacción de esta norma en ISO ha supuesto la contribución de miles de expertos de los cinco continentes que decidieron que la norma no fuese un sistema de gestión como tal (y por lo tanto, no fuera certificable). De la misma manera que la ISO 31000 pretende ser el exponente de una filosofía que apliquen todas las organizaciones voluntariamente.

Es de destacar que en España, compartiendo principios de la norma ISO 26000, se redactó una especificación RS10 de AENOR, que posteriormente se convirtió en IQNet SR10, que sirve para integrar la gestión de la responsabilidad social en la estrategia de las organizaciones y para comunicar los logros alcanzados a través de su certificación. AENOR ofrece un servicio de certificación sobre esta especificación.

Reflexión

¿Podría llevarse a cabo la aplicación de cualquiera de las normas de gestión sin una buena gestión de documentos?

¿Podría ser parte de la responsabilidad social gestionar adecuadamente la información y los documentos que reflejan las actividades realizadas y las decisiones tomadas?

¿Cómo podría justificarse?

2. La serie ISO 30300: Sistema de gestión para los documentos

Los documentos o la gestión de documentos tienen su propio sistema de gestión, cuyas normas componen la serie ISO 30300.

En esta unidad conocemos un nuevo sistema de gestión, cuyo objeto es establecer la sistemática para gestionar los documentos que genera la organización como consecuencia de su actividad diaria, al ejecutar sus procesos de negocio. En primer lugar, hacemos una breve introducción de la norma y presentamos su estructura y su grado de desarrollo. En segundo lugar, explicamos las implicaciones del concepto “sistema” en el contexto de la gestión de documentos. Por último, analizaremos estas normas en mayor profundidad con una doble intención:

- Conocer la metodología de las normas de gestión. La metodología de mejora continua es aplicable a todas las otras normas de gestión, por lo que explicando esta entenderemos cómo funcionan las otras mencionadas; y obtendremos la terminología y conocimientos necesarios para poder comprender el entorno de organizaciones en los que se ha implantado una norma de gestión.
- Entender en qué organizaciones puede proponerse la implantación de un sistema de gestión ISO 30300, sobre el modelo de gestión documental operativo (que es el objeto de estudio en profundidad en este posgrado, tanto en su parte funcional como tecnológica).

2.1. Estructura de la serie ISO 30300

Los documentos o la gestión de documentos tienen sus propias normas englobadas en un sistema de gestión: la serie **ISO 30300 Sistemas de gestión para los documentos (SGD)**. Las dos primeras normas han sido, publicadas por primera vez a finales del año 2011. A fecha del año 2013, está en proceso de elaboración la Guía de implementación (ISO30302) previéndose su finalización, de acuerdo a los procedimientos ISO, en torno al año 2014.

Figura 3. Normas integrantes del sistema de gestión ISO 30300



Fuente: ISO 30300.

Más concretamente, los dos primeros productos de la familia de normas ISO 30300, ya publicados, son la norma ISO 30300:2011 y la norma ISO 30301:2011.

- **ISO 30300:2011**, Management systems for records – Fundamentals and vocabulary / UNE ISO 30300:2011, Sistemas de gestión para los documentos. fundamentos y vocabulario. Es la norma que explica el propósito de un sistema de gestión para los documentos o SGD (acrónimo que se utiliza en las propias normas). Además, esta norma expone los principios para una implantación exitosa, y define la terminología que se usará en toda la serie. Esta terminología es totalmente compatible con la utilizada en el resto de las normas de sistemas de gestión.
- **ISO 30301:2011**, Management systems for records – Requirements / UNE ISO 30301:2011, Sistemas de gestión para los documentos. Requisitos. Es la especificación de los requisitos a cumplir para desarrollar una política de gestión documental y unos objetivos documentales. Esta política y el logro de los objetivos se consigue mediante la definición de los roles y res-

ponsabilidades, el diseño de los sistemas y procesos de gestión documental y la asignación de los recursos necesarios. Todo ello en un contexto de supervisión, medición y evaluación de los resultados para asegurar los mecanismos que permiten la mejora continua.

2.2. Concepto sistema e implicaciones en el contexto de la gestión de documentos




Para poder entender las normas 30300 hay que tener en cuenta que la palabra *sistema* en español, o *system* en inglés, se ha convertido en un comodín que se utiliza en diferentes contextos no siempre con el mismo significado. Aunque se pueda discutir con muchos argumentos, las TIC (tecnologías de la información y las comunicaciones) se han apropiado del término y la mayor parte de las personas interpretan sistema como sistema de información o aplicación informática. Cuando no es así nos vemos obligados, como en este caso, a dar explicaciones y definiciones para entender a qué nos referimos.

Como hemos señalado antes, los sistemas de gestión se definen como el conjunto de elementos interrelacionados o que interactúan en una organización con el fin de establecer políticas y objetivos, y los procesos para alcanzarlos.

La norma ISO 30301 propone un sistema muy concreto de gestión (sistema para gestión de los documentos) basado en la mejora continua, cuya metodología ha sido implementada con éxito en muchas organizaciones.

Sin embargo, tenemos que reconocer otros contextos en los que también se utilizan expresiones similares para referirse a otras realidades. Es el caso de este posgrado en el que por sistemas de gestión documental entendemos los procesos, controles y aplicaciones necesarias para la gestión de los documentos. La figura 4 explica las denominaciones y el contexto de las Normas ISO 30300, donde en la primera columna vemos tres acepciones de sistema; en la segunda columna, qué acepción está contemplada en la ISO 30301; y por último, la tercera columna recoge la denominación contemplada en la serie ISO 30300, equivalente a cada acepción recogida en la primera columna.

Figura 4. Significado del concepto de Sistema de gestión para los documentos

Sistema de gestión para los documentos ISO 30301		
Significados de sistema	Contemplado	Denominación serie ISO 30300
Conjunto de elementos interrelacionados con el fin de establecer políticas, objetivos y procesos para alcanzarlos en relación con los documentos.		Sistema de gestión para los documentos (SGD)
Sistema que regula la creación, la recepción, el mantenimiento, el uso y la disposición de los documentos.		Procesos de gestión documental
Sistema de información que incorpora, gestiona y facilita el acceso a los documentos a lo largo del tiempo.		Aplicación de gestión documental

2.3. Los requisitos de la Norma 30301

Para una eficiente gestión de los documentos se deben seguir los requisitos de la norma, en base a los cuales puede ser certificada, si así lo desea la organización. Dichos requisitos deben ser desarrollados teniendo en cuenta las tareas involucradas en la gestión.

En los sistemas de gestión, todos los requisitos, al ser certificables, son de obligado cumplimiento al implantar la norma y se reconocen por la utilización del verbo *debe* en español o el verbo *shall* en inglés.

En el texto de la norma existen requisitos en cada una de las secciones y subsecciones. En la norma 30301 existe además un anexo normativo, el anexo A, que incluye todos los requisitos de los procesos y controles documentales.

El funcionamiento del sistema de gestión de la norma ISO 30301 se refleja en la figura 5, que además representa los capítulos de la norma. En el esquema se ve cómo el sistema de gestión se sustenta en los requisitos y expectativas de los clientes y partes interesadas de la organización con respecto a la gestión de los documentos. El sistema de gestión en el centro se compone de todos los elementos interrelacionados, que se representan por las distintas secciones de la norma. Estos elementos son capaces de producir documentos con la calidad suficiente para permitir tomar las decisiones de gestión correctas, que conducen al cumplimiento de la política y las expectativas de la organización.

Ved también

En las asignaturas *Procesos y herramientas de gestión documental* y *Análisis y diseño: modelo documental*, veremos con más detenimiento los procesos propios de la gestión documental.

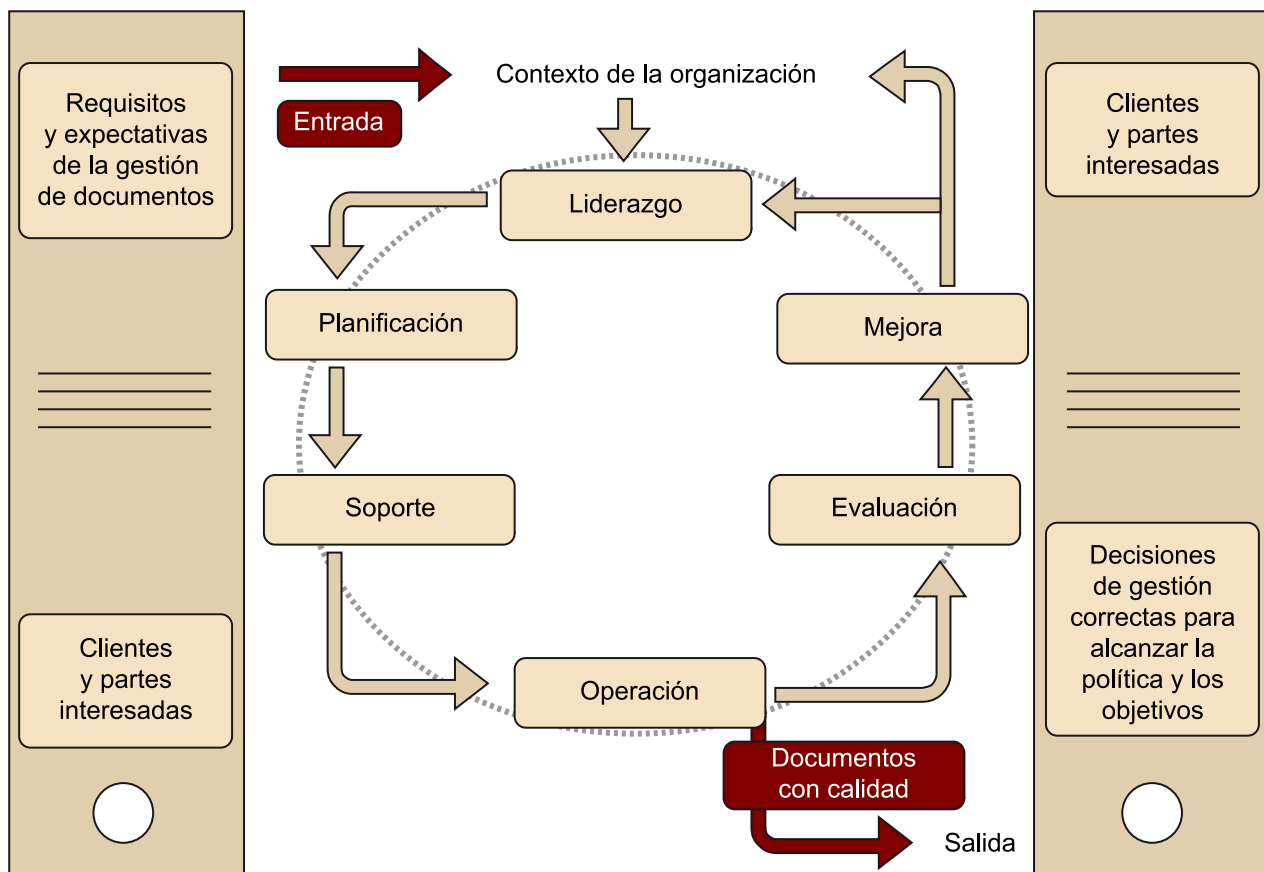
Ved también

En los siguientes subapartados explicaremos los requisitos principales de la norma 30301, que deberán ser completados con la lectura de la propia norma, y algunos consejos de desarrollo.

Lectura recomendada

Se recomienda la lectura del folleto publicado por SEDIC, que puede descargarse gratuitamente de la web, Bustelo, Carlota, Serie ISO 30300, SEDIC 2011. En este folleto se complementa este texto con algunos ejemplos y cuadros.

Figura 5. Requisitos de la serie 30300



Fuente: UNE ISO 30300.

Concretamente, los elementos que integran los requisitos de la norma son:

- 1) Conocer el contexto de la organización para alinear el sistema de gestión a los objetivos y necesidades organizativas.
- 2) Indicar quién o quiénes van a desempeñar el liderazgo, y planificar las actividades vinculadas al sistema de gestión para documentos.
- 3) Establecer los elementos que darán soporte al sistema para su correcto funcionamiento.
- 4) Definir los procesos y procedimientos (operaciones) que van a contribuir a gestionar documentos a nivel operativo.
- 5) Evaluar el sistema para detectar fallos del sistema y mejorarlos.
- 6) Diseñar las acciones que contribuyan a mejorar el sistema de acuerdo a la orientación a la mejora, propia de este tipo de normas.

2.3.1. Contexto de la organización

Los primeros requisitos para establecer un SGD son de dos tipos. En primer lugar, los que obligan a identificar los factores externos e internos y los requisitos de negocio, legales o regulatorios y de cualquier otra índole. En segundo lugar, las organizaciones deben fijar el alcance del mismo. Esta tarea es específica para cada organización y los resultados pueden ser distintos, incluso si se trata de organizaciones que compiten en un mismo sector y lugar geográfico.

Este análisis debe repetirse en el proceso de revisión del SGD, puesto que las circunstancias pueden cambiar a lo largo del tiempo.

En resumen, los requisitos principales para esta sección nos obligan a identificar:

- Los factores internos y externos que afectan a la organización.
- Los requisitos de negocio, legales y de otra índole, que afectan a la creación de los documentos.
- El alcance del SGD.

Este análisis puede relacionarse con la sistemática propia de la inteligencia competitiva (IC), que incluye una auditoría de la información. Este tipo de auditorías permite establecer qué información se precisa del entorno interno y externo, y qué fuentes de información se requieren, detectando las que ya se tienen en la organización y las que es preciso incorporar. En este sentido, la UNE 166006:2011 de la serie 166000 para la gestión de la I+D+i, establece una sistemática para observar el entorno que es recomendable tomar como punto de partida. Los procesos que tiene en cuenta son: definir necesidades de información, seleccionar fuentes de información, planificar las búsquedas mediante la definición de palabras claves, obtener información, almacenarla, analizarla, y generar productos de inteligencia (figura 6).

Figura 6. Conocimiento del entorno requerido por la norma ISO 30301 a partir de la UNE 166006



Fuente: García, 2012.

Lecturas complementarias

M. García Alsina (2012). *UNE 166006:2011 IN Gestión de la I+D+i: Sistema de vigilancia tecnológica e inteligencia competitiva*. Blog ISO 30300.

C. Soy i Aumatell (2011). *Auditoría de la información* [Recurso electrónico] / Cristina Soy i Aumatell Publicació. Barcelona: UOC.

E. Ortoll Espinet; M. Garcia Alsina (2008). *La Intel·ligència competitiva*. Barcelona: UOC.

M. Garcia Alsina; E. Ortoll Espinet (2012). *La inteligencia competitiva: evolución histórica y fundamentos teóricos*. Gijón: Trea.

2.3.2. Liderazgo

La implantación de cualquier sistema de gestión requiere del compromiso de la alta dirección de la organización. Este compromiso no solo debe ser teórico sino efectivo y demostrable, quedando así explícito el liderazgo en la organización respecto a la gestión de documentos, situando esta al nivel estratégico de la organización.

Se agrupan aquí todos los requisitos que deben ser cumplidos por la alta dirección para la correcta ejecución de la gestión de documentos. Los aspectos que deben ser tenidos en cuenta son: diseñar los ejes de la política de gestión documental, establecer los recursos y definir los cargos responsables de SGD (Sistemas de gestión para los documentos).

El máximo compromiso es el establecimiento de una política de gestión documental, que formalmente debe quedar recogida en un documento que será el referente de todo el sistema. Por tanto, la política es un documento de alto nivel que establece las estrategias de gestión documental, y actúa como un marco donde deben encuadrarse los objetivos de gestión documental. Es evidente que la alta dirección no redactará el documento de política, sino que este documento será preparado por los técnicos correspondientes, pero la alta dirección sí que debe hacer suyos los principios y haber valorado las implicaciones de la misma. Además, se requiere que la política sea formalmente aprobada, divulgada y defendida a todos los niveles de la organización.

Para elaborar dicha política el técnico encargado de su redacción debe tener en cuenta que:

- un documento de política debe ser corto (mejor una página que dos, dos que tres...);
- tiene que estar escrito en un lenguaje que entiendan todas las personas de la organización;
- debe marcar el camino estratégico, nunca detallar los procesos y controles documentales.

Además de establecer la política, la alta dirección debe asignar los recursos necesarios para que se implante el SGD. Y no solo los recursos económicos y materiales, sino la asignación de roles y responsabilidades.

La ISO 30301 exige que uno de los cargos de la alta dirección sea el responsable del SGD. No se pretende una responsabilidad en exclusiva, pero sí una asunción de responsabilidades al más alto nivel. Lo habitual es que la persona en la que recaiga esta responsabilidad no tenga conocimientos técnicos de gestión documental, por lo que la ISO 30301 propone para las organizaciones lo suficientemente complejas que pueda existir además un responsable operativo del SGD.

Los roles y responsabilidades deben asignarse además a todos los niveles de la organización. Cada uno debe conocer su responsabilidad con respecto al SGD y además debe conocer las de los demás.

2.3.3. Planificación

Como ya hemos visto, todos los sistemas de gestión son al mismo tiempo un sistema de prevención de riesgos. Un SGD especialmente pretende evitar todos los riesgos que conlleva no crear los documentos necesarios de cada actividad, y un inadecuado control de los mismos.

Cada organización debe identificar, basándose en el análisis previo realizado, cuáles son los riesgos y oportunidades que necesitan tratamiento al implantar el SGD. Si se identifican acciones específicas para tratar estos riesgos, estas acciones deben incluirse en los controles y procesos documentales.

Como hemos visto, la identificación de riesgos está totalmente ligada a los objetivos de gestión documental, de modo que, aunque en la norma se describen de forma separada y secuencial, en la implantación real la identificación de riesgos es un proceso conjunto compuesto por la definición de objetivos y los planes para alcanzarlos.

Para cada objetivo de gestión documental, que parten obligatoriamente de la política de gestión documental, la planificación debe incluir el, ¿quién?, ¿qué?, ¿cuánto?, ¿cuándo? y ¿cómo? Los aspectos que se deben recoger en la planificación quedan descritos en la propia norma (ISO 30301, capítulo 6.2) de la siguiente manera:

- Quién será el responsable.
- Lo que se hará.
- Qué recursos son necesarios.
- Cuándo se completarán.
- Cómo se evaluarán los resultados.

La planificación debe recogerse en un documento que se puede denominar de distintas maneras en las organizaciones: plan estratégico, plan de implantación, plan de desarrollo del SGD, etc. También siguiendo la estela de la ISO 9000, puede plantearse la realización de un manual del SGD, en el que se incluyan los objetivos definidos y los planes para llevarlos a cabo.

Esta planificación nos permite escalonar y hacer viable la consecución de objetivos cumpliendo con los requisitos de la norma.

2.3.4. Soporte

El SGD (Sistemas de gestión para los documentos), como cualquier otro sistema de gestión, necesita de soporte para su implantación. En este capítulo la norma 30301 identifica los siguientes apartados:

- Los recursos asignados al SGD, que se entiende que son tanto humanos como materiales; y que varían enormemente dependiendo del tamaño y tipo de organización.
- La capacitación de los recursos humanos para asumir la ejecución y responsabilidad de los procesos que se les asignan.

- La concienciación y formación del personal en la importancia de cumplir con los requisitos del sistema de gestión.
- La comunicación interna, y en su caso externa, de la política y objetivos de la gestión documental.
- La documentación del SGD.

En el caso de un SGD, la propia documentación del sistema se convierte en el objeto de la política y objetivos de gestión documental, y es controlada por los procesos y controles documentales. En cada una de las secciones y capítulos de la norma se indica cuándo se debe documentar o incluir en la información documentada una determinada acción, pero en el capítulo de documentación se hace un resumen de estos requisitos indicando que debe existir un procedimiento específico para la aprobación de la documentación del propio SGD.

Los requisitos agrupados bajo el epígrafe de soporte son probablemente los más fáciles de auditar, por lo que en algunas implantaciones de otras normas de gestión pasan a tener un papel protagonista, identificando el propio sistema de gestión con los requisitos de soporte. Estos son totalmente necesarios para la implantación del sistema pero no son los objetivos del mismo.

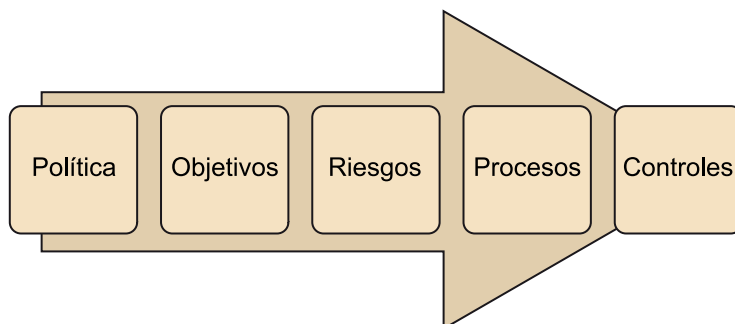
2.3.5. Operación

La norma 30301 determina que las organizaciones deben implementar los procesos de gestión documental que le permitan cumplir con los objetivos. Estos procesos documentales se implementan en aplicaciones de gestión documental, que en un porcentaje cercano al 100% serán programas informáticos que sean capaces de implementar los controles³ bien para la documentación en papel, bien para los documentos electrónicos.

⁽³⁾Estos procesos y controles y los sistemas en los que se soportan son el objeto de estudio de este posgrado y son tratados en profundidad en sus distintos módulos.

Antes de la implementación de los procesos de gestión documental, la metodología de sistemas de gestión requiere el diseño de los mismos, como una profundización más del proceso de planificación (figura 7).

Figura 7. Proceso de planificación de un SGD



Fuente: Elaboración propia.

Para el diseño de los procesos de gestión documental, la Norma ISO 30301 plantea en su texto principal cuáles son los propósitos generales de los procesos a implantar. Para definir el requisito de cada uno de los procesos, la Norma remite al anexo A. Los requisitos aparecen bajo la columna Control. Este anexo es un anexo normativo, lo que quiere decir que todos los requisitos son obligatorios. Si la organización ha detectado en el proceso de planificación que alguno de los procesos no se aplica en su contexto debería justificar por qué no aplica ese proceso y por lo tanto, no tendría que cumplir con el requisito correspondiente. Esta justificación debe documentarse y es parte del proceso de diseño de los procesos y controles documentales.

La norma 30301 en su parte operativa está redactada de forma que es perfectamente aplicable en un entorno totalmente digital, que en este momento es, si no la realidad, el objetivo de una gran parte de las organizaciones. Por eso existe un capítulo especial que recoge los requisitos de las aplicaciones informáticas que gestionan estos documentos. Son requisitos generales que no inciden en las funcionalidades que deben tener estas aplicaciones.

Lecturas recomendadas

Para conocer más sobre los requisitos de las aplicaciones resulta de interés consultar los siguientes documentos:

UNE-ISO 16175-1:2012 Información y documentación. Principios y requisitos funcionales para documentos en entornos de oficina electrónica. Parte 1: Generalidades y declaración de principios.

UNE-ISO 16175-2:2012 Información y documentación. Principios y requisitos funcionales para documentos en entornos de oficina electrónica. Parte 2: Directrices y requisitos funcionales para sistemas que gestionan documentos electrónicos.

UNE-ISO 16175-3:2012 Información y documentación. Principios y requisitos funcionales para documentos en entornos de oficina electrónica. Parte 3: Directrices y requisitos funcionales para documentos de la organización.

Model Requirements for the Management of Electronic Records (Mo Req). Disponible en <http://www.dlmforum.eu/> [Consulta: 15 de octubre del 2012].

Los procesos están divididos en dos grandes apartados: Creación y Control. Bajo cada uno de ellos se agrupan los procesos con la intención o el propósito de los mismos, de manera que en un lenguaje no técnico pueda ser comprendido por la alta dirección de las organizaciones.

En la siguiente tabla vemos los procesos tal y como están agrupados en la norma ISO 30301.

	Propósito	Proceso
Creación	Determinar qué documentos, cuándo y cómo deben ser creados y capturados en cada proceso de negocio	Determinar la necesidad de información.
		Determinar los requisitos
		Crear documentos fiables
		Determinar la conservación

Ved también

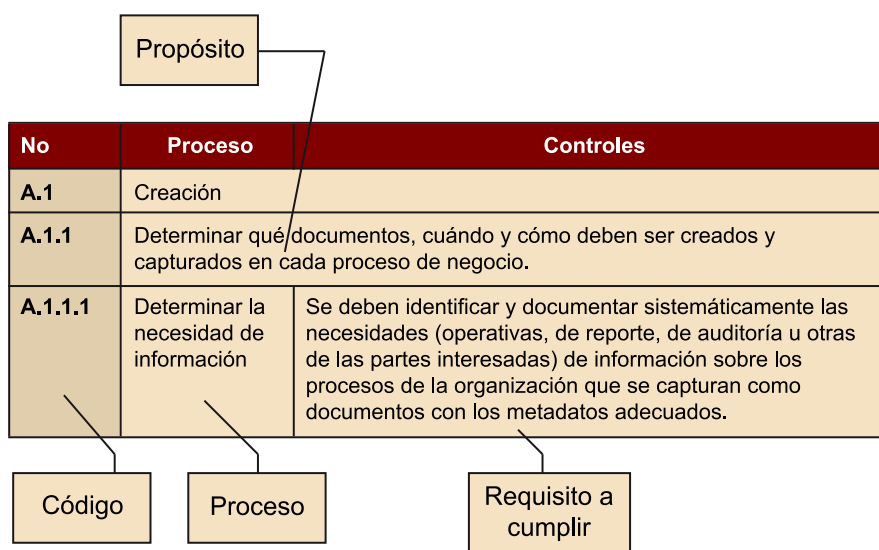
Estos procesos los veréis con más detenimiento en otras asignaturas de este posgrado: *Procesos y herramientas de gestión documental* y *Análisis y diseño: modelo documental*.

	Propósito	Proceso
		Establecimiento de calendarios de conservación
		Determinar los métodos de captura
	Determinar la información sobre el contenido, contexto y control (metadatos) que debe incluirse en los documentos	Identificar la información descriptiva y de contexto Identificar el momento de la incorporación
	Decidir en qué forma y estructura se deben crear y capturar los documentos	Identificar los requisitos específicos
	Determinar las tecnologías adecuadas para crear y capturar los documentos	Seleccionar la tecnología
Control	Determinar la información de control (metadatos) que debe crearse en los procesos de gestión documental y cómo se vinculará y gestionará con los documentos a lo largo del tiempo	Registrar
		Clasificar
		Seleccionar la información de control (elementos de metadatos)
		Determinar el historial de eventos
		Control de los documentos fuera de la organización
	Establecer las reglas y condiciones para el uso de los documentos a lo largo del tiempo	Desarrollar reglas de acceso
		Implementar reglas de acceso.
	Mantener la disponibilidad de los documentos a lo largo del tiempo	Mantener la integridad y la autenticidad
		Mantener la usabilidad
		Limitar las restricciones
	Establecer la eliminación o traslado autorizados de los documentos	Implementar la disposición
		Autorizar la disposición
		Transferencia
Trasferir		
Destruir		
	Mantener información sobre los documentos destruidos	
Establecer las condiciones que deben regir la administración y mantenimiento de las aplicaciones de gestión documental	Identificar las aplicaciones de gestión de documentos	
	Documentar las decisiones implementadas	
	Acceder a las aplicaciones de gestión de documentos	

	Propósito	Proceso
		Asegurar la disponibilidad
		Garantizar la efectividad
		Garantizar la integridad
		Administrar los cambios

Para cada proceso se propone un requisito, o más de uno en algunos casos, que se agrupan en la columna de controles. Cada requisito está identificado con un número o código que haga más fácil su implementación (figura 8).

Figura 8. Ejemplo de un requisito en el anexo A de la Norma ISO 30301



Fuente: Elaboración propia.

2.3.6. Evaluación

La formalización de la evaluación es uno de los pilares de la metodología de gestión. El propio proceso de evaluación se sustenta en unos requisitos de obligado cumplimiento, formando parte ineludible del sistema de gestión. Por ello, todos los sistemas de gestión contemplan este proceso.

En este apartado presentamos las auditorías internas, los procesos de evaluación y las acciones derivadas de la evaluación (la gestión de no conformidades, acciones correctivas y mejora continua), tomando como ejemplo la serie ISO 30300.

Auditorías internas

La evaluación se realiza mediante auditorías internas, siguiendo el sistema de auditoría previamente implantado. Para definir el sistema de auditoría interna y para realizar las auditorías internas se toma como base la norma ISO 19011: 2011, Guidelines for auditing management systems.

Las auditorías internas pueden hacerse por una de las siguientes dos vías. Una de ellas es el uso de recursos propios de la organización, cuando esta tiene el suficiente tamaño y capacidad para poder destinar personas a esta función. La segunda vía es la auditoría a una empresa de servicios mediante una relación contractual.

Es importante destacar que este proceso de evaluación no debe confundirse con la certificación por terceras partes independientes. La certificación o auditoría externa no exime de la existencia de un proceso formal de auditoría interna y revisión por parte de la alta dirección.

Tanto en la auditoría interna como en la auditoría externa la metodología seguida será la misma y el propio proceso de auditoría debe quedar documentado. En el proceso de auditoría se verificarán el cumplimiento de la política y los objetivos documentales y la planificación de los mismos. El método y el alcance de la auditoría estarán definidos de antemano y al finalizar la misma se emite un informe de auditoría que será parte de la información que se maneje en la revisión por parte de la alta dirección.

Procesos de evaluación

El proceso de revisión de un sistema de gestión, por ejemplo del SGD, por parte de la alta dirección no es contratable externamente y es parte del compromiso de la dirección.

La evaluación se define en varios pasos o acciones que se van superponiendo:

- En primer lugar, la organización debe definir lo que va a supervisar y medir, estableciendo los procedimientos para hacerlo (cómo y cuándo). Por ejemplo, en el caso de un SGD, se determina si va a medir trimestralmente el número de expedientes abiertos y documentos electrónicos producidos por cada área, haciendo una consulta a la aplicación corporativa de gestión documental.
- Después debe definir quién y cómo va a analizar y evaluar esa información. Por ejemplo, el responsable operativo de gestión documental comparará resultados y analizará las causas de cambios significativos.
- A intervalos planificados se debe realizar un proceso formal de auditoría interna. La práctica habitual en otros sistemas de gestión es una vez al año.
- Por último, se debe realizar una revisión del sistema de gestión por parte de la alta dirección. Esta revisión también tiene que realizarse a intervalos planificados, lógicamente mucho mayores que los de la auditoría interna (tres o cuatro años son parámetros habitualmente utilizados).

En el siguiente esquema podemos ver los distintos pasos del proceso de evaluación y sus resultados:

Figura 9. Procesos de evaluación



Fuente: Elaboración propia.

Gestión de no conformidades, acciones correctivas y mejora continua

En los sistemas de gestión el ciclo de mejora se basa en los hallazgos de la auditoría. Estos hallazgos pueden ser:

- Conformidades - No conformidades
- Puntos débiles - Puntos fuertes
- Riesgos - Oportunidades

Las no conformidades son básicamente el no cumplimiento de uno de los requisitos de la Norma 30301. Una vez detectadas requieren de una acción correctiva. Cada uno de los requisitos de la norma se identifica porque contiene el verbo *debe*, y se encuentran tanto en el texto principal como en el anexo A (anexo normativo).

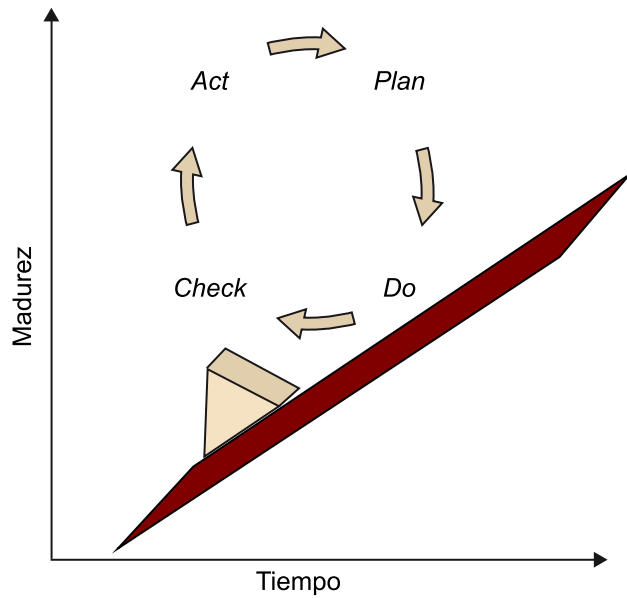
Las no conformidades quedan reflejadas en el informe de auditoría, que puede sugerir cuál es la acción correctiva requerida o dejarlo en manos de la organización. Cada no conformidad tiene obligatoriamente que dar lugar a una acción correctiva, cuya ejecución debe quedar documentada y puede requerir de una auditoría extraordinaria que confirme la efectividad de la misma.

Sin embargo, la organización no debería esperar a la auditoría interna para ver las no conformidades. Si en el análisis y evaluación de cómo funciona el SGD se detectan tendencias adversas habría que actuar previamente y no esperar a la no conformidad.

De la misma manera la mejora continua no solo se consigue con la puesta en marcha de estas acciones, sino con la revisión y actualización de la política y objetivos de gestión documental y de los planes para conseguir estos objeti-

vos. Esta forma de actuación tiene una de sus representaciones gráficas más conocidas en la rueda de Deming o PDCA (figura 10), que avanza por una superficie inclinada para simular la mejora continua.

Figura 10. Rueda de Deming



Fuente: Elaboración propia partiendo del diagrama de www.12manage.com/methods_demingcycle_es.html.

Actividades

1. Leed al menos una de las normas de gestión. Buscad las relaciones con los documentos y la gestión de documentos
2. Leed la ISO 30301 y la ISO 30300

Bibliografía

Abril Sánchez, C.; Enríquez Palomino, A.; Sánchez Rivero, J. M. (2010). *Guía para la integración de sistemas de gestión: calidad, medio ambiente y seguridad y salud en el trabajo*. Madrid: Fundación Confemetal.

Bustelo, C. (2011). *Serie ISO 30300*. Madrid: SEDIC. Disponible en línea: http://www.sedic.es/p_documentos_trabajo.asp [Consulta: 15 de octubre de 2012].

Cebrián Miralles, N.; Gonzalez Cambray, R.; Guillamon Camañes, C. (2010). *Técnico en gestión de la mejora de la calidad y la innovación*. Barcelona: FUOC.

DLM Forum. Model Requirements for the Management of Electronic Records (Mo Req). Disponible en <http://www.dlmforum.eu/> [Consulta: 15 de octubre del 2012].

García Alsina, M. (2012). *UNE 166006:2011 IN Gestión de la I+D+i: Sistema de vigilancia tecnológica e inteligencia competitiva*. Barcelona: Blog ISO 30300. Disponible en línea: <http://www.iso30300.es/contribucion-de-un-sistema-de-inteligencia-competitiva-en-el-diseno-de-un-sistema-de-gestion-para-documentos/> [Consulta: 15 de octubre de 2012].

Gonzalez Cambray, R.; Guillamon Camañes, C.; Jiménez Creis, P. (2009). *Gestor de sistemas integrados*. Barcelona: FUOC.

Gonzalez Cambray, R.; Jiménez Creis, P. (2011). *Evaluador del modelo EFQM de excelencia en la gestión*. Barcelona: FUOC.

International Organization for Standardization (2008). *The integrated use of management system standards*. Geneva, ISO, 2008. (ISBN 978-92-67-10473-7)

ISO 15489:2001. Information and documentation. Records Management, y en su versión española UNE ISO 15489:2006. Información y documentación. Gestión de documentos.

ISO 19011: 2011 Guidelines for auditing management Systems.

ISO 9004:2009 Gestión para el éxito sostenido de una organización. Enfoque de gestión de la calidad.

Jiménez Creis, P.; Gonzalez Cambray, R. (2009). *Auditor de la calidad*. Barcelona: FUOC.

Pérez Fernández de Velasco, J. A. (2010). *Gestión por procesos*. Pozuelo de Alarcón (Madrid): ESIC.

Roberge, M. (2006). *Lo esencial de la gestión documental: sistema integrado de gestión de los documentos analógicos y de los documentos electrónicos*. Québec: Gestar.

Sánchez-Toledo Ledesma, A. (2008). *Guía para la auditoría de los sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo: Ohsas 18001*. Madrid: AENOR.

UNE-EN ISO 14001:2004 Sistemas de gestión ambiental. Requisitos con orientación para su uso. (ISO 14001:2004)

UNE-EN ISO 14001:2004/AC: 2009 Sistemas de gestión ambiental. Requisitos con orientación para su uso. (ISO 14001:2004/Cor 1:2009)

UNE-EN ISO 9000:2005 Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario. (ISO 9000:2005)

UNE-EN ISO 9001:2008 Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos. (ISO 9001:2008)

UNE-EN ISO 9001:2008. Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos.

UNE-EN ISO 9001:2008/AC:2009 Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos. (ISO 9001:2008/Cor 1:2009)

UNE-ISO 16175-1:2012 Información y documentación. Principios y requisitos funcionales para documentos en entornos de oficina electrónica. Parte 1: Generalidades y declaración de principios.

UNE-ISO 16175-2:2012 Información y documentación. Principios y requisitos funcionales para documentos en entornos de oficina electrónica. Parte 2: Directrices y requisitos funcionales para sistemas que gestionan documentos electrónicos.

UNE-ISO 16175-3:2012 Información y documentación. Principios y requisitos funcionales para documentos en entornos de oficina electrónica. Parte 3: Directrices y requisitos funcionales para documentos de la organización.

UNE-ISO/IEC 27001:2007 Tecnología de la información. Técnicas de seguridad. Sistemas de Gestión de la Seguridad de la Información (SGSI). Requisitos. (ISO/IEC 27001:2005)

UNE-ISO/IEC 27001:2007/1M: 2009 Tecnología de la información. Técnicas de seguridad. Sistemas de Gestión de la Seguridad de la Información (SGSI). Requisitos.

UNE-ISO/IEC 90003:2005 Ingeniería del software. Guía de aplicación de la ISO 9001:2000 al software.

Vázquez Vázquez, J. (2008). *Metodología de elaboración del Manual de gestión por procesos y hechos: teoría y práctica; relación con las Cartas de Servicios*. Sevilla: Instituto Andaluz de Administración Pública.

