

Aspectes essencials de la gestió de documents segons la norma ISO 15489

ebla Gestió Documental

www.eblagestiodocumental.cat | info@eblagestiodocumental.cat

Cardenal Vives i Tutó 42-44, local 6 · 08034 Barcelona | Telèfon (+34) 93 415 09 63



Aquesta obra d'ebla Gestió Documental està subjecta a una llicència de
Reconeixement-NoComercial-SenseObraDerivada 3.0 No adaptada de Creative Commons

Avui en dia, la gestió dels processos i activitats de les organitzacions implica cada vegada més la necessitat de documentar l'intercanvi d'informació entre les diferents àrees de negoci, així com les transaccions amb els clients, els col·laboradors, les administracions públiques i altres parts interessades. A aquesta realitat s'han d'afegir noves necessitats derivades del compliment de l'entorn legal i normatiu (Reglament de la Llei de Protecció de Dades de Caràcter Personal) o dels requisits de la gestió de la qualitat (ISO 9001), que obliguen a definir adequadament procediments que assegurin un control eficaç dels documents.

La gestió de documents és un procés que té com a finalitat assegurar una atenció adequada als documents creats o rebuts per una organització com a prova de les activitats realitzades i preservar-los durant el temps en què siguin necessaris. Per això, si el sistema de gestió corporatiu no contempla la gestió dels documents estarà incomplet en la mesura en que deixa de costat un recurs fonamental per al correcte desenvolupament de les activitats de l'organització.

Per abordar la gestió de documents és necessari planificar amb una visió global, és a dir, definir una política i establir bones pràctiques de gestió de documents. La norma UNE-ISO 15489-1:2006 (Informació i documentació – Gestió documental – Part 1: Consideracions generals) proporciona pautes (amb independència del format o suport dels documents, el tipus d'organització o les tecnologies utilitzades) per implantar processos i sistemes que permetin una gestió eficaç dels documents al llarg del seu cicle de vida.

Política i responsabilitats

Les organitzacions que desitgin implantar bones pràctiques de gestió de documents haurien de definir, documentar, comunicar i revisar una política de gestió de documents, per tal d'assegurar que es cobreixen les seves necessitats d'informació, evidència i rendició de comptes. L'objectiu d'aquesta política és la creació i manteniment, durant el temps que sigui precís, de documents capaços de donar suport a les activitats de l'organització i

de provar que aquestes es realitzen d'acord amb els requisits legals i normatius.

És fonamental que l'aplicació d'aquesta política de gestió de documents –que s'hauria d'elaborar a partir de l'anàlisi dels processos de negoci de l'organització– sigui recolzada per la direcció i s'implanti en tots els nivells organitzatius.

Així mateix, s'haurien d'assignar clarament les responsabilitats i les competències vinculades amb la gestió de documents, la qual cosa inclou a la direcció, els responsables de les diverses àrees de negoci, els administradors de sistemes i qualsevol persona que creï documents com part de la seva feina.

Requisits de la gestió de documents

Per tal de recolzar la continuïtat de les activitats pròpies de l'organització, complir amb l'entorn legal i facilitar la rendició de comptes a les parts interessades, s'haurien de crear i mantenir documents autèntics, fiables, íntegres i accessibles al llarg del temps, preservant la seva integritat durant el termini requerit. Per això, s'ha d'establir i desenvolupar un pla de gestió de documents que satisfaci les necessitats i expectatives de l'organització, la finalitat del qual és garantir que els documents reflecteixin correctament què es va decidir o comunicar i quina activitat es va dur a terme en el seu moment.

El pla de gestió de documents, com a part de l'anàlisi de riscos davant d'emergències o desastres, també ha de garantir que s'identifiquen i protegeixen adequadament els documents essencials per al funcionament de l'organització.

En aquest pla s'haurien de contemplar les activitats de supervisió i auditoria, per tal de realitzar revisions periòdiques que avaluin si els processos i els procediments de gestió de documents són conformes amb la política i els requisits de l'organització i si s'obtenen els resultats previstos. Així mateix, s'haurien de planificar activitats d'aprenentatge que ajudin a implantar bones pràctiques que ajudin a millorar l'eficàcia de la gestió de documents.

Disseny i implementació d'un sistema de gestió de documents

Les estratègies adoptades per l'organització per documentar les seves activitats haurien de determinar quins documents són necessaris, quan, com i on haurien d'incorporar-se al sistema de gestió de documents i per quan de temps han de conservar-se.

Els processos de negoci, així com els sistemes d'informació i les aplicacions de negoci que recolzen aquests processos, s'haurien de dissenyar, modificar i revisar perquè la creació i manteniment dels documents apropiats sigui una tasca habitual dintre de les activitats de l'organització.

Un sistema de gestió de documents hauria de presentar una sèrie de característiques:

- a) ser capaç de funcionar de manera regular i continuada mitjançant procediments fiables;
- b) aplicar mesures de seguretat per controlar l'accés als documents i l'ús, modificació o destrucció no autoritzats dels mateixos;
- c) complir amb els requisits derivats de les activitats pròpies de l'organització, de l'entorn legal i normatiu i de les expectatives de les parts interessades;
- d) gestionar els documents produïts per totes les activitats de l'organització;
- e) crear i mantenir de forma sistemàtica els documents, assignant responsabilitats i disposant de procediments documentats o pràctiques formalitzades per a la seva gestió.

La implementació d'un sistema de gestió de documents s'hauria de realitzar d'una forma sistemàtica, planificant el projecte i utilitzant la metodologia adequada, amb l'objectiu d'integrar el funcionament del sistema de gestió de documents amb els processos de negoci de l'organització i altres sistemes de gestió.

Processos i controls de la gestió de documents

Un sistema de gestió de documents hauria de ser capaç de dur a terme els següents processos de gestió de documents:

1. Determinar els documents que s'han d'incorporar al sistema. És important identificar els documents de l'organització, tant dels assumptes administratius com dels assumptes de negoci, que impliquen

una acció o responsabilitat o que proporcionen una evidència de les decisions preses i les activitats realitzades.

2. Determinar els terminis de conservació dels documents. Per això, és precís basar-se en l'anàlisi dels requisits de l'entorn legal i normatiu, de les necessitats de gestió i rendició de comptes i del risc que comportaria no disposar d'un document concret.

3. Incorporació dels documents. Els procediments de gestió de documents han de contemplar la forma en que un document és capturat o entra a formar part del sistema, és a dir, què ha de fer-se quan es decideix arxivar o capturar digitalment un document.

4. Registre. S'ha de deixar constància de la incorporació d'un document concret al sistema mitjançant un identificador únic i una breu informació descriptiva.

5. Classificació. S'ha d'identificar la categoria a la qual pertany un document, tenint en compte l'activitat de l'organització amb la que està relacionat i de la que és evidència. Aquest procés es porta a terme estipulant el lloc que ocupa cada document en el quadre de classificació, instrument que representa de forma jeràrquica (en diferents nivells) els processos o funcions, les activitats i les operacions de l'organització.

6. Emmagatzematge i manipulació. Els documents s'han d'emmagatzemar en suports i formats que garanteixin la seva autenticitat, fiabilitat, integritat i disponibilitat durant el període de temps necessari. Les condicions d'emmagatzemament i les operacions de manipulació haurien de tenir com a objectiu protegir els documents contra l'accés i la destrucció no autoritzats, la pèrdua, el robatori i les catàstrofes. En el cas dels sistemes electrònics els documents s'han d'emmagatzemar de manera que es garanteixi la seva preservació amb independència de qualsevol canvi operat en el sistema (hardware, sistemes operatius o aplicacions específiques de software).

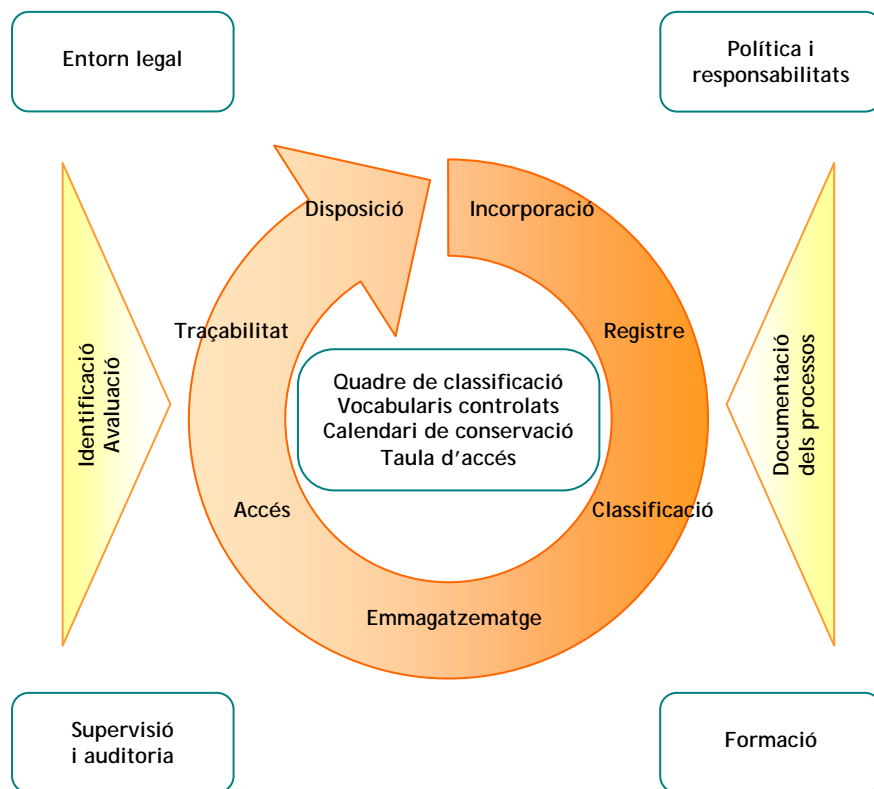
7. Accés. S'han d'establir directrius formals que regulin a qui està permès l'accés als documents i en quines circumstàncies, mitjançant els controls apropiats. La taula d'accés i seguretat és l'instrument que identifica els drets i les restriccions per consultar, modificar o eliminar els documents. S'han de tenir en compte els requisits legals (privacitat de les dades de caràcter personal) i les necessitats de l'organització (seguretat i confidencialitat dels documents que contenen informació estratègica, financera o operativa).

8. Traçabilitat. S'ha de controlar l'ús i moviment dels documents de manera que es garanteixi que únicament els usuaris amb els permisos adequats realitzen tasques per a les quals han estat autoritzats. Aquest procés també inclou la traçabilitat de la ubicació dels documents, per tal d'assegurar que es puguin localitzar sempre que sigui necessari.

9. Disposició. Una vegada transcorregut el termini de conservació establert per a un document concret, les normes de disposició regulen la seva destinació final (eliminació, transferència, conservació permanent...). No hauria de tenir lloc cap acció de disposició sense comprovar prèviament que el document ja no té valor per a l'organització, que no resta cap tasca pendent d'execució

i que no existeix procés o investigació en curs que impliqui la utilització del document com a prova. El calendari de conservació és l'instrument que especifica durant quant de temps han de conservar-se els documents i la seva destinació final

10. Documentació dels processos de gestió de documents. La documentació que descriu el sistema de gestió de documents hauria d'especificar les responsabilitats en els processos de gestió de documents (incorporació, registre, classificació, emmagatzemament, accés, traçabilitat i disposició) i detallar les decisions sobre quins documents s'haurien d'incorporar al sistema de gestió de documents, els seus períodes de conservació i les accions per a la seva disposició final.



Model de sistema de gestió de documents
(elaborat a partir de la norma ISO 15489)

Referències

UNE-ISO 15489-1. *Informació i documentació – Gestió documental – Part 1: Consideracions generals*. Madrid: AENOR, 2006.