

Sistemas de gestión para los documentos (ISO 30300): una aproximación estratégica a la mejora del control de los documentos



José Alberto Alonso,
*Director de
ebla Gestió Documental*



M. Rosa Lloveras,
*Directora de
ebla Gestió Documental*



Cualquier organización debe gestionar adecuadamente los documentos que produce (o recibe) como evidencia de sus procesos y actividades, con independencia de su soporte o formato. Con este propósito, es recomendable establecer un plan de gestión de documentos orientado a:

- Demostrar el cumplimiento del marco legal y normativo y facilitar el rendimiento de cuentas a las partes interesadas.
- Mejorar la eficacia y la eficiencia de las actividades de la organización, incluyendo la optimización de los costes operativos de creación y mantenimiento de los documentos.
- Facilitar la toma de decisiones y la coherencia de las operaciones.
- Proporcionar apoyo en posibles litigios manteniendo pruebas de las actividades realizadas.
- Mantener la memoria corporativa de la organización.

Un plan de gestión de documentos se delinea sobre tres ejes principales:

- a) *La visión estratégica:* alineamiento de la gestión de documentos con los procesos de negocio, los sistemas de gestión y los recursos de la organización.
- b) *La visión operativa:* sistematización de los procesos y controles de gestión de documentos.
- c) *La visión tecnológica:* implementación y seguimiento de las aplicaciones de gestión de documentos o evidencias electrónicas.

La normalización de la gestión de documentos

La ISO (International Organization for Standardization) cuenta con dos comités técnicos que desarrollan un trabajo de normalización en el ámbito de la gestión de documentos:

- TC 46 “Information and documentation”: a través del subcomité TC 46/SC 11 “Archives/records management” se desarrollan las tareas de normalización sobre políticas y procedimientos de gestión documental.
- TC 171 “Document management applications”: se encarga de normalizar los procesos y las operaciones de captura, indización, almacenamiento, recuperación, distribución, presentación, migración, intercambio o preservación de documentos en soporte electrónico.

De los tres ejes o líneas de actuación que debe incluir un plan de gestión de documentos (estratégico, operativo, tecnológico), ISO solamente había llevado a cabo hasta ahora una labor de normalización en los ámbitos operativo y tecnológico. Así, entre las normas publicadas cabe destacar la aparición en 2001 de la norma ISO 15489, que constituye un marco de referencia de buenas prácticas para diseñar e implementar procesos y controles de gestión de documentos. Con la publicación de las dos primeras normas de la familia ISO 30300 Sistemas de gestión para los documentos, se ha iniciado el camino para sustentar una línea de actuación a nivel estratégico en el área de la gestión documental.

Una nueva norma de sistema de gestión: ISO 30300

ISO 30300: Sistema de gestión para los documentos —al igual que las series ISO 9000 (gestión de la calidad), ISO 14000 (gestión ambiental), ISO/IEC 27000 (seguridad de la información), ISO 31000 (gestión del riesgo) o la recién incorporada ISO 50000 (gestión energética)— es una serie de normas de rango Management System Standard (MSS) o Norma de Sistema de Gestión. Una familia de normas de este tipo se caracteriza por incidir en los requisitos que debe cumplir un área determinada de la gestión para garantizar un funcionamiento orientado a la mejora continua de un sistema organizativo, siendo certificable mediante una norma específica de requisitos.

Las dos primeras normas de la familia ISO 30300, publicadas en inglés y francés en noviembre de 2011 por ISO, son:

- *ISO 30300:2011.* Information and documentation-Management systems for records-Fundamentals and vocabulary (Information et documentation-Systèmes de gestion des documents d’activité-Principes essentiels et vocabulaire).
- *ISO 30301:2011.* Information and documentation-Management systems for

Tabla 1. Normas UNE sobre gestión de documentos

Visión estratégica	Visión operativa	Visión tecnológica
SPNE-ISO 30300. Sistemas de gestión para los documentos. Fundamentos y vocabulario.	UNE-ISO 15489. Gestión de documentos.	UNE-ISO/TR 15801. Información almacenada electrónicamente. Recomendaciones sobre veracidad y fiabilidad.
PNE-ISO 30301. Sistemas de gestión para los documentos. Requisitos.	UNE-ISO 23081. Metadatos para la gestión de documentos.	UNE-ISO/TR 18492. Conservación a largo plazo de la información basada en documentos.
	UNE-ISO/TR 26122. Análisis del proceso de trabajo para la gestión de documentos.	UNE-ISO 19005. Formato de fichero electrónico para la conservación a largo plazo.

records-Requirements (Information et documentation-Systèmes de gestion des documents d'activité-Exigences).

Por su parte AENOR ha publicado, con fecha 28 de diciembre de 2011, las traducciones oficiales de estas normas de sistemas de gestión para los documentos: UNE-ISO 30300:2011 y UNE-ISO 30301:2011, respectivamente.

La elaboración de las normas ISO 30300 e ISO 30301 sigue la estructura propuesta por la ISO Guide 83: "High level structure and identical text for management system standards and common core management system terms and

definitions". Esta guía, que actualmente se encuentra en fase de tramitación, pondrá una armonización de todas las normas de sistema de gestión ISO a través de una estructura de contenidos y una terminología comunes.

Por otra parte, se está trabajando actualmente en el desarrollo de otros dos productos de la serie:

- **ISO 30303.** Information and documentation-Management systems for records-Guidelines for implementation.
- **ISO 30304.** Information and documentation-Management systems for records-Assessment guide.

La importancia de la serie de normas ISO 30300

La publicación de la serie de normas ISO 30300 adquiere una especial relevancia porque:

- a) Reconoce la gestión de documentos como un área a considerar en las estrategias orientadas a la mejora continua de la gestión empresarial, conjuntamente con otras áreas como la calidad, el medio ambiente o la seguridad de la información.
- b) Se normalizan por primera vez los requisitos para implantar líneas de actuación encaminadas a la mejora de la gestión de documentos.
- c) Permite certificar un sistema de gestión para los documentos, aspecto que venía siendo solicitado por algunas entidades desde la publicación de la norma ISO 15489.

El control de documentos en los sistemas de gestión

Todos los sistemas de gestión establecen requisitos de la documentación. Estos requisitos son de tipo operativo y pueden cumplirse con ayuda de la norma ISO 15489, que tiene este propósito entre otros ("proporciona la gestión de documentos como apoyo de un sistema de calidad que cumpla con la norma ISO 9001 e ISO 14001"). En este sentido, no es preciso implantar la norma ISO 30301 para cumplir con los requisitos documentales de un sistema de gestión.

Sin embargo, la implantación de la norma ISO 30301 es recomendable cuando los procesos y controles de gestión documental forman parte intrínseca de los procesos de negocio de la organización. Así, esta norma puede resultar especialmente útil para empresas e instituciones que necesitan demostrar el cumplimiento de requisitos relacionados con la creación y mantenimiento de documentos fiables, auténticos, íntegros y

Tabla 2. Esquema de norma según el borrador de la ISO Guide 83

1		Scope
2		Normative references
3		Terms and definitions
4		Context of the organization
	4.1	Understanding the organization and its context
	4.2	Understanding the needs and expectations of interested parties
	4.3	Determining the scope of the management system
	4.4	XXX management system
5		Leadership
	5.1	General
	5.2	Management commitment
	5.3	Policy
	5.4	Organizational roles, responsibilities and authorities
6		Planning
	6.1	Actions to address risks and opportunities
	6.2	XXX objectives and plans to achieve them
7		Support
	7.1	Resources
	7.2	Competence
	7.3	Awareness
	7.4	Communication
	7.5	Documented information
8		Operation
	8.1	Operational planning and control
9		Performance evaluation
	9.1	Monitoring, measurement, analysis and evaluation
	9.2	Internal audit
	9.3	Management review
10		Improvement
	10.1	Nonconformity and corrective action
	10.2	Continual improvement

usables. Este sería el caso, por ejemplo, de organizaciones que:

- Gestionan documentos como una actividad integrada en la prestación de sus servicios (Administraciones Públicas, despachos profesionales...).
- Tienen un marco legal y reglamentario estricto con una alta exigencia en la rendición de cuentas a organismos reguladores y de supervisión (empresas de auditoría de cuentas, laboratorios farmacéuticos...).
- Prestan servicios de gestión documental (digitalización de documentos, custodia física de documentos, servicios de archivo electrónico, distribución de cartería...).

La norma ISO 30300: fundamentos y vocabulario

La norma de fundamentos y vocabulario tiene como propósito describir los principios de un sistema de gestión para los documentos (SGD) y definir los términos relacionados. En este sentido, aunque su único contenido normativo son las definiciones aplicables a la familia de normas ISO 30300, proporciona indicaciones sobre el propósito del sistema, los principios que lo sustentan, el enfoque basado en procesos aplicado a un SGD, el rol de la alta dirección y las relaciones con otros sistemas de gestión.

Uno de los aspectos que cabe destacar de la norma ISO 30300 es el apartado sobre los principios de un SGD, que permite integrar éste con el sistema de gestión global de la organización y alinearlos con otros sistemas de gestión implantados. Así, se considera que el éxito en la implementación de un SGD se basa en la aplicación de los siguientes principios:

- a) Enfoque al cliente y otras partes interesadas.
- b) Liderazgo y responsabilidad.

La norma ISO 30301 es recomendable cuando el cumplimiento de los requisitos relacionados con la creación y control de documentos forma parte de los procesos de la organización

- c) Toma de decisiones basada en la evidencia.
- d) Implicación del personal.
- e) Enfoque sobre procesos.
- f) Enfoque sistemático de la gestión.
- g) Mejora continua.

Respecto al vocabulario que fija esta norma, se definen términos relacionados con los documentos (“archivos”, “documento”, “evidencia”, “metadatos”...), con la gestión (“rendición de cuentas”, “no conformidad”...), con los procesos de gestión documental (“acceso”, “clasificación”, “conversión”, “disposición”, “migración”, “trazabilidad”, “transferencia”...) y con el propio sistema (“sistema de gestión para los documentos”, “gestión de documentos”, “aplicación de gestión documental”...).

La norma ISO 30301: requisitos

Por su parte, esta norma especifica los requisitos del sistema de gestión para los documentos cuando una organización pretende demostrar su capacidad para crear y controlar los documentos de sus actividades de negocio.

El contenido de esta norma, además de las partes preliminares (prólogo, introducción, objeto y campo de aplicación, referencias normativas), se estructura en los siguientes apartados:

- Contexto de la organización: comprensión de la organización y su contexto; requisitos de negocio, legales y de otra índole; definición del alcance del SGD.
- Liderazgo: compromiso de la dirección; política; roles organizativos, responsabilidades (de dirección y operativas) y competencias.
- Planificación: acciones para el tratamiento de riesgos y oportunidades; objetivos de gestión documental.
- Soporte: recursos; capacitación; concienciación y formación; comunicación; documentación.
- Operación: planificación y control de operaciones; diseño de los procesos de gestión documental; implementación de las aplicaciones de gestión documental.
- Evaluación del desempeño: supervisión, medición, análisis y evaluación; sistema de auditoría internas; revisión por la dirección.
- Mejora: control de las no conformidades y acciones correctivas; mejora continua.

Una parte sustancial de la ISO 30301 es el anexo normativo y, por lo tanto, de obligado cumplimiento, en el que se estipulan los procesos y controles de gestión documental que se deben implementar. Estos requisitos, de carácter específico, hacen referencia a los diversos aspectos vinculados a la creación y control de los documentos.

Como anexos informativos la norma también incluye las interrelaciones entre las normas ISO 9001, ISO 14001, ISO 27001 e ISO 30301 y una lista de verificación para la autoevaluación.

La implantación de la norma ISO 30301

Cualquier organización que oriente sus procesos de negocio a la mejora continua y que considere la gestión de documentos como un área relevante para la organización puede implantar la norma

ISO 30301. Se pueden contemplar diversos escenarios, dependiendo de si la organización dispone o no de una política de gestión de documentos, por una parte, y de procedimientos de creación y mantenimiento de los documentos que evidencian las actividades de la organización (incluyendo el funcionamiento de las aplicaciones de gestión de documentos y evidencias electrónicas), por otra.

El proceso de implantación de la norma ISO 30301 en una organización, en cuanto se trata de una norma de gestión, sigue un planteamiento similar al de otras normas ISO: establecimiento de una política, definición de objetivos, formación, sensibilización y competencias, revisiones por la dirección, puesta en marcha de acciones

correctivas, etc. Sin embargo, la implementación de los procesos y controles que se especifican en el anexo normativo comporta unos requisitos añadidos sobre la creación y control de documentos:

a) Creación

1. Determinar qué documentos, cuándo y cómo deben ser creados y capturados en cada proceso de negocio.
2. Determinar la información sobre el contenido, contexto y control (metadatos) que debe incluirse en los documentos.
3. Decidir en qué forma y estructura se deben crear y capturar los documentos.
4. Determinar tecnologías apropiadas para crear y capturar documentos.

b) Control

1. Determinar qué información de control (metadatos) debe crearse en los procesos de gestión de documentos y cómo se vinculará con los documentos y gestionará a lo largo del tiempo.
2. Establecer las reglas y condiciones para el uso de los documentos a lo largo del tiempo.
3. Mantener la usabilidad de los documentos a lo largo del tiempo.
4. Establecer la disposición/eliminación autorizada de los documentos.
5. Establecer las condiciones de administración y mantenimiento de las aplicaciones de gestión de documentos.

La certificación de la norma ISO 30301

A fecha de hoy, aún no hay entidades de certificación que certifiquen, al menos en España, un sistema de gestión para los documentos de acuerdo a los requisitos de la norma ISO 30301, debido al escaso tiempo transcurrido desde la publicación de la misma. En cualquier caso, cabe esperar que el proceso de certificación sea similar al del resto de sistemas de gestión actuales, atendiendo a las particularidades propias de un SGD.

En cuanto a los auditores deberán estar cualificados conforme a los requisitos de la norma ISO 19011, que, en su revisión de 2011, incluye un anexo específico para los auditores de sistemas de gestión de documentos.

Entendemos que, aunque a esta nueva norma le queda todavía un amplio recorrido, abre una perspectiva realmente interesante para aquellas organizaciones que consideren de importancia estratégica la creación y control de sus documentos, ya sea por razones de cumplimiento legal o rendición de cuentas, ya sea para preservar adecuadamente el *know-how* y el conocimiento corporativo. ■

Tabla 3. Escenarios de implantación de la norma ISO 30301

Política de gestión documental	Procedimientos de gestión documental	Acciones a desarrollar	
		Nivel estratégico	Nivel operativo
Sí	Sí	<ul style="list-style-type: none"> • Revisar que se cumple con los requisitos de la norma ISO 30301, integrando la política de gestión documental con la de otros sistemas de gestión implantados. 	<ul style="list-style-type: none"> • Comprobar que se cumplen los procesos y controles de gestión documental establecidos en el anexo normativo.
No	Sí	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar y aprobar una política de gestión documental que cumpla los requisitos de la norma ISO 30301. • Elaborar y aprobar una política de gestión documental que cumpla los requisitos de la norma ISO 30301. 	<ul style="list-style-type: none"> • Revisar los procedimientos existentes para que cumplan la política de gestión documental de la organización. • Comprobar que se cumplen los procesos y controles de gestión documental establecidos en el anexo normativo.
No	No		<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar y aprobar procedimientos de gestión documental que cumplan la política de gestión documental de la organización y los procesos y controles establecidos en el anexo normativo, apoyándose si es necesario en la norma ISO 15489.