

LA NORMA ISO 15489:2001 Y SU EVOLUCIÓN HACIA UN CAMBIO DE ESTRATEGIA EN LAS ORGANIZACIONES

ISO 15489:2001 AND ITS EVOLUTION TOWARD A CHANGE OF STRATEGY IN ORGANIZATIONS

JOAQUIM LLANSÓ SANJUAN | Director do Servicio Organización, Calidad y Gestión Documental da Universidade Pública de Navarra (España); expresidente do Subcomité de Gestión de Documentos y Aplicaciones da Asociación Española de Normalización y Certificación (Aenor).

RESUMO

Analisa a norma ISO 15489, suas características e perspectivas, bem como o modelo que propõe a implantação de um sistema de gestão de documentos nas organizações, sua relação com os sistemas de qualidade e a mudança de estratégia acarretada pelo surgimento das normas ISO 30300 e 30301, o que por sua vez motiva a revisão da norma ISO 15489, prevista para 2015.

Palavras-chave: ISO 15489:2001; gestão de documentos digitais; modelos de gestão de documentos.

ABSTRACT

It analyzes ISO15489, its characteristics and prospects, as well as the model that proposes the implementation of a records management system in organizations, its relation to quality systems and the shift in strategy resulting from the emergence of ISO 30300 and 30301, which in turn motivates the revision of ISO 15489, planned for 2015.

Keywords: ISO 15489:2001; digital records management; records management models.

RESUMEN

Analisa la norma ISO 15489, sus características y perspectivas, bien como el modelo que propone para la implantación de un sistema de gestión de documentos en las organizaciones, su relación con los sistemas de calidad y en el cambio de estrategia que ha supuesto la aparición de las normas ISO 30300 y 30301, lo que, por su turno, motiva la adaptación de la norma ISO 15489, prevista para 2015.

Palabras clave: ISO 15489:2001; gestión de documentos digitales; modelos de gestión de documentos.

LOS "DOCUMENTOS" DE CALIDAD

El esfuerzo normalizador en lo relativo a la gestión de documentos ha tenido estos últimos años un enorme impacto profesional. Si bien desde la segunda mitad de la década de los años 80 del pasado siglo el protagonismo recaía de manera exclusiva en el Consejo Internacional de Archivos, que orientaba su labor a la descripción de los documentos, a partir de 2001 la iniciativa de mayor impacto corresponde a ISO. Esta organización comprendió la importancia de la tarea de convertir en norma internacional una norma australiana de 1996, AS 4390, orientada a cubrir el vacío existente en las normas de gestión de la calidad en relación a la gestión de los documentos en las organizaciones (los denominados *quality records*). Con este objetivo se iniciaron los trabajos que condujeron a la aparición, en 2001, de la norma ISO 15489.

Es importante situar el origen de esta norma precisamente en el contexto de las normas de calidad para comprender, con la debida profundidad, su orientación a regular el sistema de gestión documental de las organizaciones, procurando a éstas unas directrices para conseguirlo.

De hecho, la norma supone la plasmación del más destacado esfuerzo de consenso llevado a cabo hasta el momento por establecer un modelo internacional de buenas prácticas de gestión de documentos en un contexto difícil, dominado por tradiciones nacionales muy distintas entre sí y difícilmente compatibles, en muchos casos. Esta dificultad ya se había manifestado, como un hecho recurrente, a lo largo de la trayectoria de instituciones de gran relevancia profesional, como el Consejo Internacional de Archivos. Sin embargo, parece que el marco ha cambiado. De hecho, la complejidad en cuanto a la gestión de los documentos electrónicos, así como la necesidad de interoperabilidad a todos los niveles, aconsejan un acercamiento metodológico en la teoría y en la praxis (en torno a la misma fecha trabajaba la Unión Europea en otra iniciativa en este sentido, de la que derivó el modelo de requisitos para la gestión de documentos electrónicos – MoReq). En esta corriente cabe ubicar, precisamente, la iniciativa de ISO, de la que observaremos a continuación algunas de sus características más destacadas.

ANÁLISIS DE LA NORMA

DENOMINACIÓN

La denominación formal de la norma es la siguiente: ISO 15489-1:2001 Información y documentación – Gestión de documentos – Parte 1: Generalidades.

La norma nació acompañada de un informe técnico: ISO/TR 15489-2:2001 Información y documentación – Gestión de documentos – Parte 2: Guía de aplicación.

CARACTERÍSTICAS

Probablemente la característica más importante de la norma ISO 15489:2001 sea que, aun teniendo como objeto actuar como respaldo documental de las normas de sistemas

de gestión de la calidad y medioambientales (ISO 9001 y 14001), no sea una norma de certificación, sino que se limite a procurar unas directrices orientadas a que las organizaciones se doten de sistemas de gestión documental. Esta característica es determinante, ya que su vocación se orienta a convertirse en único modelo internacional de gestión de documentos. Otras características de la norma son las siguientes:

(1) supone el mayor hito mundial, hasta el momento, como referente para “buenas prácticas” para los profesionales de la gestión de documentos y archivos, si bien excluye de manera absolutamente incomprensible – de acuerdo con la tradición española, tanto administrativa como archivística –, en cuanto a su alcance, la gestión de los documentos una vez que éstos alcanzan en plenitud su valor histórico;

(2) la norma se declara, en principio, neutral en cuanto a tecnología, aunque su orientación apunta hacia un entorno automatizado. Este hecho se observa con mayor claridad en los ámbitos que han ido abordando de forma progresiva otras normas de la “familia ISO 15489”: metadatos (ISO 23081, partes 1, 2 y 3), procesos de trabajo en gestión de documentos (ISO/TR 26122), guía de implantación para la digitalización de documentos (ISO/TR 13028), principios y requisitos funcionales para los documentos en entornos de oficina electrónicos (ISO 16175, partes 1, 2 y 3), repositorio de tercero de confianza para documentos electrónicos (ISO/TR 17068), proceso de conversión y migración de documentos electrónicos (ISO 13008) y evaluación de riesgos para procesos y sistemas de documentos (ISO/TR 18128);

(3) los principios y metodologías contenidas en la norma deben servir a las necesidades de gestión de documentos de todas las organizaciones, tanto privadas como públicas, con independencia de su tamaño, tipo, ubicación o grado de implantación de tecnología;

(4) la norma puede considerarse una puesta al día de los principios metodológicos de la archivística, definiendo las características esenciales del documento, destacando el interés del análisis funcional y priorizando la clasificación y la evaluación documental entre los procesos de gestión de documentos;

(5) la norma tiene muy en cuenta que los directivos de las organizaciones son los implicados claves en la aplicación de sistemas de gestión de documentos, personas que pueden no estar familiarizadas con las ventajas de una buena gestión documental, o no ser conscientes de las consecuencias de su inexistencia;

(6) proporciona una visión excelente de los conceptos de gestión de documentos a los expertos en tecnologías de la información, por lo que los archiveros podemos construir con ellos las oportunas alianzas basadas en un mejor entendimiento profesional;

(7) la primera parte (ISO 15489-1) es el corazón de la norma, utilizada para establecer los principios fundamentales y el modelo para la definición e implantación de un sistema de gestión de documentos. Con ese fin define los procesos clave de la gestión de documentos en términos que el personal de cualquier nivel (incluyendo el de gestión y el no técnico) pueda entender;

(8) la norma establece los requisitos para la creación, mantenimiento y perdurabilidad de documentos auténticos, fiables, íntegros y disponibles, así como el contexto o sistema en el que deben ser gestionados;

(9) la segunda parte (ISO 15489-2) es un informe técnico, que recoge una metodología de implantación de la gestión de documentos derivada de la metodología australiana (Australian Design and Implementation of Recordkeeping Systems – Dirks). Esta parte está orientada al personal responsable de gestionar documentos en una organización;

(10) en su conjunto, la norma requiere alguna interpretación para hacerla aplicable a nivel práctico, especialmente en aquellas tradiciones en gestión de documentos y archivos distantes de los planteamientos anglosajones en general y australianos en particular;

(11) es dinámica. Actualmente está concluyendo su proceso de revisión;

(12) uno de los principales retos para la efectiva implantación de la norma ISO a nivel internacional consiste en la extensión de sus principios al reflejo legal en los diferentes países, así como en la adopción firme de sus postulados por parte de las autoridades competentes en gestión de documentos y archivos. Sin embargo, hasta la fecha, pese a las declaraciones formales hechas por un buen número de países, la norma no acaba de cumplir las expectativas trazadas en su plasmación práctica. En este difícil contexto, corregir su limitado alcance e iniciar una adecuada labor de difusión de la norma es fundamental.

LIMITACIONES

Sin embargo, la norma ISO 15489 no está exenta de limitaciones. Entre éstas podemos destacar las siguientes:

(1) sin duda, el principal problema para la aplicación de la norma es la mutilación de la etapa histórica en un modelo orientado metodológicamente al continuo. El proceso actual de revisión de la norma es el momento óptimo para modificar el alcance, de manera que los procesos y controles de gestión de documentos tengan la debida continuidad a lo largo del tiempo. La incorporación del concepto de *recordkeeping* podría aportar alguna solución al respecto;

(2) el ciclo de la norma como código voluntario de buenas prácticas ha dado de sí todos los resultados posibles en los catorce años desde su publicación, por lo que puede considerarse que está ya agotado. Probablemente la norma deba evolucionar hacia la conformidad, sin que por ello deban rebajarse las exigencias en cuanto a la necesidad de establecer y medir la efectividad del cumplimiento de los procesos y controles de la gestión de documentos;

(3) la utilidad de la norma para los profesionales de la gestión de documentos, esto es, los archiveros de las organizaciones, debe ser un elemento importante a potenciar en el estado actual de revisión de la norma. De hecho, desde su aparición la norma viene siendo utilizada como eficaz herramienta estratégica para el diagnóstico y la mejora en el funcionamiento de sistemas de gestión de documentos en todas las organizaciones. Si bien es conveniente que la norma se oriente a las personas que en las organizaciones deciden la política de gestión de documentos, ésta no debe abordarse de manera exclusiva, ya que los profesionales no deben verse defraudados en sus expectativas de mejora de los sistemas institucionales para los que trabajan;

(4) actualmente no queda claro si a los documentos incompletos (no incorporados al sistema de gestión de documentos) les es de aplicación el modelo de gestión de documentos

que proclama la norma. La aproximación entre EDMS (basado en *documents* o versiones) y ERMS (basado en *records* o evidencias) es cada vez más perceptible, como demuestra el interés del Consejo Internacional de Archivos en incorporarse al estudio de las implicaciones de la gestión de documentos electrónicos en las oficinas (convertido a su vez en la norma ISO 16178 en 2010 y 2011). Las fronteras entre unos y otros tienden a atenuarse;

(5) la paulatina incorporación de nuevos conceptos y términos al vocabulario de gestión documental en la propia norma y en su familia puede complicar la comprensión del objeto de la gestión de documentos. Existe, en no pocos casos, la sensación de que la norma está creando un modelo de gestión de documentos prescindiendo de la experiencia profesional acumulada: este sería el peor de los errores que podrían producirse. Lo cierto es que las diferentes tradiciones archivísticas viven diferentes ritmos en cuanto a su desarrollo terminológico, y las traducciones, especialmente las que se hacen al español, requieren sensibilidad hacia este tema de capital importancia. Así los conceptos de *record*, *document*, *archive* o *disposition*, por señalar sólo algunos de ellos, requieren de una interpretación o adecuación más o menos profunda, según su complejidad y sus usos.

AUSENCIAS

Otra cuestión importante, a medir de acuerdo con la tradición archivística de cada país – española, en nuestro caso – son las ausencias que se detectan en la norma ISO 15489, aspecto importante que sólo puede ser superado mediante una guía de aplicación que adapte la norma a nuestro contexto.

En primer lugar, existe un importante vacío en relación a la “originalidad” entre las características que la norma otorga a los documentos fidedignos, cuando:

(1) la originalidad la primera y principal característica que permite diferenciar un documento de archivo del que tiene un mero valor informativo;

(2) es una “cualidad” del documento, sin duda la primera y esencial;

(3) pone en relación la norma con lo que se denomina “ítem” documental: borradores, minutas, originales, copias;

(4) está en estrecha relación con el requisito funcional o proceso de incorporación: sin captura en un sistema, en el contexto de producción documental, no hay documento fidedigno;

(5) la normativa española relativa a administración electrónica reconoce la existencia tanto de originales o “documentos fuente”, como diversas categorías de copias;

Por otra parte, la “descripción” no aparece, inexplicablemente, entre los procesos de gestión de documentos, cuando:

(1) la descripción es un elemento de normalización archivística de primer orden a nivel internacional;

(2) su carácter multinivel la relaciona directamente, entre otros elementos, con la clasificación;

(3) se aplica en la fase de creación del documento, sea éste en soporte papel o electrónico;

(4) la descripción incluye, pero desborda (mediante la gestión de autoridades, semántica, índices, tesauros y otros instrumentos de lenguaje controlado), la incorporación de metadatos, práctica que alcanza su pleno sentido únicamente en el entorno de la gestión de documentos electrónicos. Los metadatos se aplican primeramente al documento individual y su agregación en expedientes, mientras que la descripción archivística se ha centrado tradicionalmente en la serie;

(5) contrariamente a lo que aparece recogido en las normas ISO de gestión de documentos, la descripción no se aplica únicamente en la fase de archivo histórico. De hecho, esta declaración aparece recogida textualmente en la segunda parte de la norma ISO 23081, relativa a metadatos;

(6) su aplicación trasciende la propia organización que produce o custodia el documento, máxime en el entorno actual de la interoperabilidad, y alcanza la plenitud de la función archivística.

PERSPECTIVAS

Uno de los rasgos más sobresalientes de la norma 15489 es que consagra una serie de conceptos y abre nuevas perspectivas que son de gran utilidad en la implantación de los sistemas de gestión de documentos en las organizaciones.

Orientación a las actividades de las organizaciones

Los principios orientan las necesidades en gestión de documentos a las actividades de las organizaciones de acuerdo con la estructura "funciones – actividades – actuaciones". De este modo, es posible establecer una jerarquía en las categorías del sistema de clasificación (Cermeno; Sardà, 2005) – funciones: primer nivel; actividades: segundo nivel; actuaciones: tercer nivel.

Conceptos de riesgos / responsabilidades / rendición de cuentas / marco de confianza

La norma proporciona a la organización beneficios no sólo respecto a la forma en que gestiona su información, a modo de chequeo sobre el estado de salud de sus sistemas documentales, sino que además (McLean, 2002) facilita que se identifiquen oportunidades para aumentar la calidad de los servicios o productos, contribuyendo a una mayor rentabilidad, y contribuye a reducir la exposición de la organización a riesgos.

La justificación para la gestión de documentos ya no es el ahorro de espacio de almacenamiento, suministros y equipo, sino la responsabilidad y la gestión de riesgos (Dryden, 2004; Moro Cabero, 2002; 2006). Así, la norma asiste con soluciones factibles ante temas de responsabilidad y rendición de cuentas y análisis de riesgos, mediante la definición de controles y procesos de gestión de documentos. Contribuye de este modo a prevenir desastres y ayuda al esclarecimiento de investigaciones civiles y criminales.

La norma puede ofrecer protección legal frente a daños que se le pudieran imputar a la organización, al proporcionar evidencia exacta de sus actividades. La publicidad adversa afecta tanto al producto ofertado como a la predisposición de los clientes, actuales y futuros.

El interés de la gestión de documentos está en establecer un marco de confianza para las informaciones esenciales de las organizaciones (Fuzeau, 2003). Para ello, la organización deberá: constituir un histórico del funcionamiento cotidiano del sistema – los datos de trazabilidad son esenciales para probar que el sistema de gestión de documentos ha funcionado de forma permanente a lo largo de la vida del documento; disponer de un manual de procedimiento completo y actualizado; asegurar las mejores competencias mediante programas permanentes y de formación continua; llevar a cabo auditorías propias y externas, sistemáticas y regulares.

El papel de los procesos

Es innegable la orientación de la norma hacia los procesos. La norma entiende el proceso de gestión documental como un proceso compartido y extensible a toda la organización, y no duda en integrar la gestión de los documentos en los sistemas y procesos de trabajo de esa organización, sirviendo de soporte a las actividades y decisiones y asignando responsabilidad a cuantos participan en ella (Moro Cabero).

Por otra parte, la norma proporciona herramientas para analizar los procesos de la organización al objeto de reducir la gestión de documentos innecesarios y hacer accesible la información que sí es útil (McLean, 2002).

Importancia de la evaluación y la medición

El uso más obvio de la norma es que debería servir para medir la efectividad relativa de un programa frente a una norma con amplio reconocimiento internacional (Connelly, 2001). De este modo, puede ser utilizada como estructura para evaluar los programas de gestión de documentos ya existentes y para identificar sus fortalezas y lagunas (White-Dollman, 2004).

Uno de los principales valores de la norma es que proporciona un claro modelo global a seguir. La norma puede ayudar a desarrollar una lista de control (*checklist*) para reducir la resistencia al cambio; de esta forma el responsable podrá centrar la energía en el paso de lo actual al futuro con mejores perspectivas.

Documentación

La norma puede asegurar que las organizaciones llevan a cabo sus actividades de manera ordenada, responsable y correcta, gracias a los documentos referentes a política, procedimientos, guías, directivas y documentos de actuación. Si una investigación es infundada, un documento que deje clara constancia de la conducta de una empresa será la mejor defensa.

La norma establece que deben existir regulaciones por escrito, esto es, documentadas. L. Cermeno y J. Sardà identifican dos bloques:

(1) productos generales, como política de gestión de documentos, plan estratégico de gestión de la información y programa de gestión de documentos;

(2) productos más específicos, como el cuadro de clasificación, las políticas y directivas de conversión o migración y protección adicional de documentos importantes, el plan de restablecimiento de emergencia, los planes y estrategias adicionales para la documentación

digital, las normas de disposición, la documentación descriptiva de los propios procesos del sistema de gestión de documentos, el control periódico de conformidad por ente externo y el programa de formación continua.

Orientación al entorno electrónico

La norma proporciona un claro grupo de principios para la gestión de los documentos electrónicos: la intervención se inicia en la etapa de diseño, determinación como evidencia de qué es un sistema de gestión de documentos (por ejemplo, el sistema de correo electrónico es sólo un dispositivo de comunicación y no un sistema de gestión de documentos), y el apartado 9 en su conjunto, relativo a los procesos y controles de gestión de documentos puede usarse para auditar productos de software y los sistemas existentes (McLean, 2002).

El records continuum como referente metodológico

Hemos comentado más arriba que la base conceptual de la norma reposa en el modelo del "records continuum". De acuerdo con los autores que han difundido esta base, para comprender este modelo basta con añadir al modelo de las fases del ciclo de vida de los documentos convencional que éstas no suceden en una secuencia lineal desde su creación hasta su disposición final, sino en ciclos constantes: la cadena no acaba en tanto los documentos tengan utilidad.

Ejemplos de ello son la evaluación (en la fase de diseño se decide qué documentos deben ser incorporados al sistema y cuáles no) y la descripción (los metadatos se crean, añaden y editan en diferentes estadios de la cadena).

Siguiendo al mejor conocedor español del modelo del continuo, A. Delgado, podemos decir que, en consecuencia, si entre las propiedades fundamentales de un documento no se encuentra su edad, ni el depósito en que se ubica, ni el hecho de su tramitación haya finalizado, entonces el documento no tiene ni edades ni ciclos de vida; es un continuo, desde su incorporación al sistema (captura) hasta que se decide su conservación o eliminación; no hay saltos cualitativos, simplemente la aplicación de diferentes puntos de vista – histórico, cultural, administrativo, legal, etc. – en función del uso que se le dé en cada momento.

ESTRUCTURA DE LA NORMA

La norma 15489 se divide en dos partes: una guía de aplicación y su informe técnico. Como se ha dicho anteriormente, la norma está dirigida, en último término, a las personas que deben impulsar una política y los principios que sirven de base a la implantación del sistema de gestión de documentos, por lo que tiene un carácter general. El informe técnico, por su parte, desarrolla, sobre la estructura de la norma, las partes relativas a la implantación efectiva del sistema y los procesos de gestión documental, sin aportar prácticamente novedades respecto al contenido de la norma, si bien profundiza, de manera significativa, en la metodología concreta llamada a servir de referente para la implantación de

un modelo de gestión de documentos y en dos procesos clave, concretamente los relativos a la clasificación funcional y la evaluación de los documentos.

El modelo elegido para la implantación del sistema de gestión de documentos, que como observaremos es el corazón de la norma, es el modelo australiano denominado Dirks – Australian Design and Implementation of Recordkeeping Systems, considerado como la concreción de la teoría del “records continuum”.

En el Anexo 1 aparece la estructura que sigue cada una de las dos partes, en las que se ha procedido a resaltar los apartados en que cada una aporta novedades respecto a la otra. En la primera parte, tienen singular relevancia los apartados de términos y definiciones, de política y responsabilidades, los requisitos de la gestión de documentos y las características de un sistema de gestión de documentos. En la segunda parte, destacan de manera especial los apartados relativos a estrategias de diseño e implantación y los procesos y controles de gestión de documentos.

EL MODELO DIRKS PARA LA IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE DOCUMENTOS

Como se ha dicho anteriormente, el informe técnico desarrolla el modelo Dirks para el diseño e implantación de un sistema de gestión de documentos, que se concreta en ocho etapas. El siguiente gráfico recrea el esquema original del modelo y las secuencias de las etapas, incluyendo para cada una de ellas los elementos de entrada que requieren (*inputs*) y los resultados que se pretenden conseguir (*outputs*).

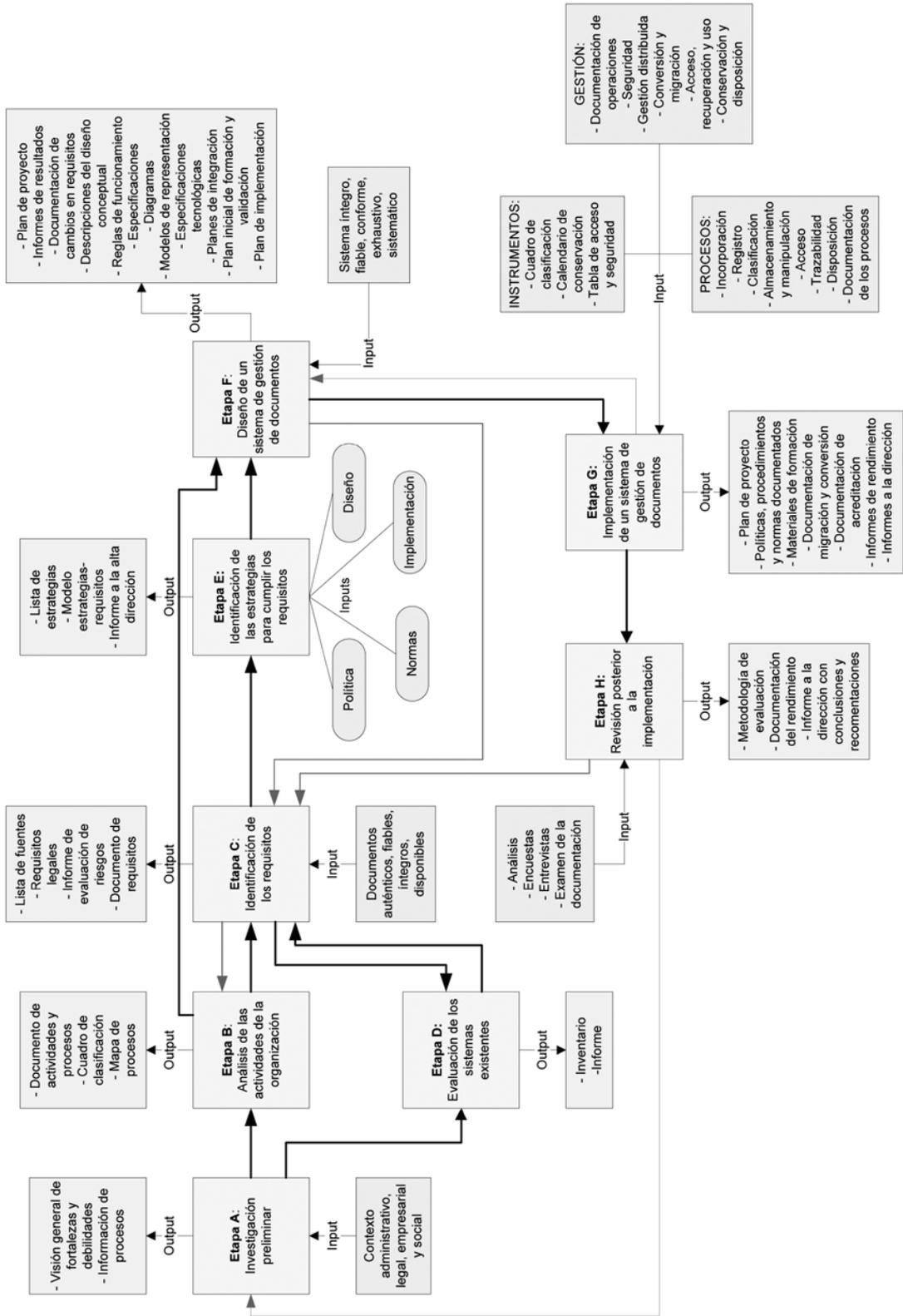
Así, en la etapa A: *Investigación preliminar*, influyen como elementos de entrada los contextos administrativo, legal, empresarial y social, lo que da como resultado una visión general de las fortalezas y debilidades de la organización, más una información de los procesos de gestión que ésta desarrolla. El modelo señala la conexión de la etapa A con la etapa B, *Análisis de las actividades de la organización*, y también con la etapa D, *Evaluación de los sistemas existentes*.

La etapa B, *Análisis de las actividades de la organización*, obtiene como resultado el documento de actividades y procesos, el cuadro de clasificación de los documentos y el mapa de procesos de gestión. La etapa B conecta con la etapa C, *Identificación de los requisitos*.

A la etapa C le influyen como elementos de entrada la necesidad de obtener y mantener documentos auténticos, fiables, íntegros y disponibles. De esta etapa se obtienen, a modo de resultado, la lista de fuentes, los requisitos legales, el informe de evaluación de riesgos y el documento de requisitos. Esta etapa enlaza con la etapa D, *Evaluación de los sistemas existentes*, y con la etapa E, *Identificación de las estrategias para cumplir los requisitos*.

La etapa D, *Evaluación de los sistemas existentes*, está en relación con la etapa A, *Investigación preliminar*, y con la etapa C, *Identificación de los requisitos*. Tiene como resultado un inventario de sistemas existentes y un informe sobre su estado actual.

La etapa E, *Identificación de las estrategias para cumplir los requisitos*, refleja la importancia que tienen como elementos de entrada la definición de una política, el establecimiento de unas normas, el diseño y la implantación de un sistema de gestión de documentos. Como



resultados, de esta etapa se obtienen una lista de estrategias, un modelo de estrategias en relación con los requisitos identificados y, finalmente, el informe a la alta dirección. Esta etapa tiene su continuidad en la etapa F, *Diseño de un sistema de gestión de documentos*.

En la etapa F se definen como elementos de entrada las características que debe tener un sistema de gestión de documentos: íntegro, fiable, conforme, exhaustivo y sistemático. Los resultados de esta etapa se concretan en un plan de proyecto, informes de resultados, documentación sobre modificaciones en los requisitos previamente identificados, descripciones del modelo conceptual, reglas de funcionamiento, especificaciones, diagramas, modelos de representación, especificaciones tecnológicas, planes de integración, plan inicial de formación y validación, y plan de implantación. Esta etapa encuentra su progresión en la etapa G, *Implantación de un sistema de gestión de documentos*.

La etapa G recibe como entrada tres grupos de elementos. Por una parte, los instrumentos, que se concretan en el cuadro de clasificación, el calendario de conservación y la tabla de acceso y seguridad. En segundo lugar, los procesos, esto es, la captura, el registro, la clasificación, el almacenamiento y manipulación, el acceso, la trazabilidad, la disposición y la documentación de estos procesos. Finalmente, la etapa tiene en cuenta las actividades relacionadas con la gestión: documentación de las operaciones, seguridad, gestión distribuida, conversión y migración, acceso, recuperación y uso, conservación y disposición. De esta etapa se obtienen los siguientes resultados: plan de proyecto, documentación de políticas, procedimientos y normas, materiales de formación, documentación relativa a migración y conversión, documentación de acreditación, informes de rendimiento e informes a la dirección. La etapa G enlaza con la etapa H, *Revisión posterior a la implantación*.

La etapa H tiene en cuenta, como elementos de entrada, la información conseguida mediante análisis, encuestas, entrevistas y examen de la documentación obtenida. Se obtiene a cambio una metodología para la evaluación, documentación sobre rendimiento y un informe a la dirección en forma de conclusiones y recomendaciones. Esta etapa H conecta con la etapa C, *Identificación de los requisitos*, de manera que, tras la revisión, se pueda proceder a la mejora de los requisitos establecidos inicialmente.

RELACIÓN DE LA NORMA CON LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Ya hemos señalado la relación entre la norma ISO 15489 y las normas relativas a la gestión de los sistemas de calidad: la norma contribuye a asegurar la calidad en una organización, en forma de guía específica para la gestión de documentos que sirvan de base a los sistemas de calidad (ISO 9000, ISO 14000) (Connelly, 2001).

De hecho, su antecedente más próximo, la norma australiana AS 4390, había sido desarrollada a mediados de los años noventa en respuesta a la norma de calidad ISO 9000. Así, esta norma contiene referencias en cuanto a la necesidad de *quality records* para mostrar el funcionamiento de un sistema de calidad, pero no se extiende sobre qué supone un *quality record* (Healy, 2001). No es de extrañar, en consecuencia, que algunos autores reclamen la necesidad de una mayor conexión entre ISO 15489 e ISO 9001: el 60 por ciento de las empre-

sas fallan en conseguir de forma inmediata la certificación debido a serios problemas en el control de sus documentos (McLean, 2002).

Las normas ISO 9000 e ISO 14000 enfatizan, en los procedimientos de calidad y ambientales, la documentación conforme y efectiva. Las nuevas versiones han incrementado la visibilidad e importancia de las normas de gestión de documentos. M. Moro y L. Hernández (2000), al establecer las relaciones de la norma ISO 15489 con la serie ISO 9000, destacan que dicha norma potencia: (1) el enfoque al usuario; (2) la participación e implicación del personal, y; (3) el enfoque basado en procesos – la gestión de los documentos administrativos es un proceso de soporte. El trabajo documental es un subproceso dentro del proceso informativo en una organización. Cada uno de los procesos de la norma ISO 15489 debe ser documentado.

Los mismos autores destacan el enfoque sistémico de la norma: el modelo de gestión de documentos está integrado y coordinado con todos los modelos de gestión existentes en la organización. Además, ponen en relación las etapas de concepción y puesta en marcha de un sistema de archivos con las etapas para elaborar un sistema de calidad.

En este contexto cabe destacar las conclusiones sobre la norma ISO 15489 formuladas por M. Moro:

- (1) cubre un enorme vacío en gestión de documentos administrativos;
- (2) responde a las necesidades de gestión de documentos que las organizaciones, inmersas en un sistema de calidad, deben afrontar;
- (3) contribuye a asegurar la calidad en la organización, con elementos para valorar productos y prácticas;
- (4) favorece la consistencia, ya que sus directrices pueden ser aplicadas en muchas organizaciones;
- (5) facilita la interoperabilidad, ya que productos y procesos pueden compaginarse;
- (6) hace imprescindibles los archivos y los archiveros;
- (7) se orienta a la eliminación de las no conformidades.

UN CAMBIO DE ESTRATEGIA PARA UNA NUEVA ISO 15489: ISO 30300 E ISO 30301

A partir de su aparición en 2001 la norma ISO 15489 pasó a desempeñar el papel de “cabecera” de la familia de normas de gestión de documentos, situación de preeminencia que se mantuvo hasta la llegada de las normas ISO 30300 e ISO 30301: ISO 30300:2011 – Información y documentación – Sistemas de gestión para los documentos – Fundamentos y vocabulario; ISO 30301:2011 – Información y documentación – Sistemas de gestión para los documentos – Requisitos.

La aparición en 2011 de las normas ISO 30300 e ISO 30301 ha significado un cambio de estrategia, pasando de una apuesta centrada en la eficacia de un sistema de gestión de documentos – personificada en ISO 15489 – a otra basada en ubicar la gestión de documentos – entendida como macroproceso – entre los grandes sistemas de gestión de las organizaciones, orientando la eficacia de la gestión de documentos hacia su certificación. Ambas

visiones, sin embargo, deben coexistir. A esta adaptación responden los cambios a la norma ISO 15489 que se están proponiendo a nivel internacional, que se concretará en una nueva versión de la norma en 2015.

A lo largo del proceso de revisión de la norma ISO 15489 el Subcomité internacional de Gestión de Documentos y Archivo de ISO decidió, en 2008, un cambio de estrategia a la hora de posicionar la gestión de documentos en el nivel más alto de los sistemas de gestión de las organizaciones. Al cabo de tres años, aparecían en el universo ISO unas normas de gestión de documentos (ISO 30300 e ISO 30301), clonadas en cuanto a su estructura a las principales normas de sistemas de gestión de ISO (conocidas como Management System Standards), relativas a calidad (ISO 9001), medio ambiente (ISO 14001), tecnología de seguridad de la información (ISO 27001) o energía (ISO 50001), por citar sólo algunos ejemplos.

Las normas ISO 30300 (orientada a fundamentos y vocabulario) e ISO 30301 (que expone una serie de requisitos para la certificación), parten de la premisa de que un “sistema de gestión” es resultado de la manera en que la alta dirección de una organización establece sus políticas y objetivos, y determina las estrategias para conseguirlos. Dado que todas las organizaciones crean documentos en el desarrollo de sus actividades, éstos son un elemento más del “sistema de gestión” general, ya que todas las organizaciones crean documentos en el desarrollo de sus actividades. Estas normas, como sucede con el resto de normas de sistemas de gestión, se dirigen a los no especialistas y tienen limitaciones específicas en relación a su estructura, vocabulario y orientación a la auditoría.

ISO trabaja en este momento en otras normas que completen las normas de sistemas de gestión para los documentos, concretamente ISO 30302 (“Guía de implantación de sistemas de gestión para documentos”), ISO 30303 (“Requisitos para entidades que proporcionen auditoría y certificación”) e ISO 30304 (“Guía de autoevaluación de los sistemas de gestión para documentos”).

En el contexto español, dada la actual crisis económica, y pese a los cuatro años transcurridos desde la aparición de estas normas, parece prematura una evaluación nitida de su influencia en la práctica de la gestión de los documentos en las organizaciones (en abril de 2015 sólo dos organizaciones españolas están certificadas: la Escuela Superior de Archivística de la Universidad Autónoma de Barcelona y la empresa Magmacultura). Sin embargo, desde el ámbito de las asociaciones profesionales de archiveros y gestores de documentos españolas se han lanzado severas críticas respecto al riesgo de la pura formalidad en la aplicación de los procesos de gestión de documentos para alcanzar la certificación, lo que se entiende como un paso atrás en comparación con los resultados obtenidos en la aplicación de los requisitos contemplados como buenas prácticas en la norma ISO 15489 de 2001. En definitiva, se observa que priman las oportunidades de negocio sobre el ejercicio de la buena praxis profesional.

En relación a la conexión de las normas ISO 30300 e ISO 30301 con la norma ISO 15489, hay que señalar que los sistemas de gestión para los documentos se orientan a un contexto general de dirección y control ejecutivo, en tanto que los sistemas de documentos – objeto de ISO 15489 y sus normas dependientes –, tienen su base en los procesos y controles

operativos. Cada uno sirve a sus objetivos (general uno, específico otro), pero deben actuar de forma complementaria. A este objetivo se han dirigido los últimos años los esfuerzos de revisión de la norma ISO 15489.

Concretamente, en 2015 asistiremos al alumbramiento de una nueva primera parte de la norma ISO 15489, relativa a “conceptos y principios” de la gestión de documentos, adaptada a las estrategias definidas en 2011. Cabe calificar la versión DIS de esta norma (enero de 2015) como de muy innovadora en su planteamiento, situando la evaluación de la actividad de la organización y del análisis de los procesos de trabajo de los que se sirve y sus riesgos (esto es, el contexto) en el epicentro para la determinación de los requisitos institucionales de gestión de documentos y su concreción en políticas y procedimientos que, a su vez, sirvan de marco para el diseño e implantación de controles y procesos de gestión de documentos. Al mismo tiempo, proyecta un nuevo alcance para el concepto de sistema, mucho más integrador, en el que incluye elementos técnicos, como el software, y no técnicos, como la política, los procedimientos, las personas y las responsabilidades. Todo ello bajo medidas de seguimiento y apoyado en una sólida formación.

Ante este panorama no cabe duda de que los archiveros tenemos por delante un importante reto, no exento de dificultad por la necesidad de ajustarnos a una nueva evolución profesional, sobre la base de la progresiva adecuación de la praxis archivística a los postulados de la norma. Para conseguir llevar a término esa evolución, sería deseable que, tal como hizo el Reino Unido con la norma de 2001, en el caso español la nueva norma llegara acompañada de una guía de implantación que facilitara su adaptación a las especificidades del contexto nacional, incluyendo tanto las culturales como las legales y metodológicas, aquí existentes.

ANEXO 1

ISO 15489-1:2001, Generalidades

ANTECEDENTES

INTRODUCCIÓN

1 CAMPO DE APLICACIÓN

2 NORMAS PARA CONSULTA

3 TÉRMINOS Y DEFINICIONES

4 BENEFICIOS DE LA GESTIÓN DE DOCUMENTOS

5 MARCO REGLAMENTARIO

6 POLÍTICA Y RESPONSABILIDADES

6.1 Generalidades

6.2 Política

6.3 Responsabilidades

7 REQUISITOS DE LA GESTIÓN DE DOCUMENTOS

7.1 Principios de un plan de gestión de documentos

7.2 Características de un documento

7.2.1 *Generalidades*

7.2.2 *Autenticidad*

7.2.3 *Fiabilidad*

7.2.4 *Integridad*

7.2.5 *Disponibilidad*

8 DISEÑO E IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE DOCUMENTOS

8.1 Generalidades

8.2 Características de un sistema de gestión de documentos

8.2.1 *Introducción*

8.2.2 *Fiabilidad*

8.2.3 *Integridad*

8.2.4 *Conformidad*

8.2.5 *Exhaustividad*

8.2.6 *Carácter sistemático*

8.3 Diseño e implantación de un sistema de gestión de documentos

8.3.1 *Generalidades*

8.3.2 *Documentación de las operaciones relacionadas con los documentos*

8.3.3 *Medio de almacenamiento físico y seguridad*

8.3.4 *Gestión distribuida*

8.3.5 *Conversión y migración*

8.3.6 *Acceso, recuperación y uso*

8.3.7 *Conservación y disposición*

8.4 Metodología para el diseño y la implantación

8.5 Suspensión de los sistemas de gestión de documentos

9 PROCESOS Y CONTROLES DE LA GESTIÓN DE DOCUMENTOS

9.1 Determinación de los documentos que deberían incorporarse al sistema

9.2 Determinación de los plazos de conservación

9.3 Incorporación de los documentos

9.4 Registro

9.5 Clasificación

9.5.1 *Clasificación de las actividades de la organización*

9.5.2 *Cuadros de clasificación*

9.5.3 *Vocabularios controlados*

9.5.4 *Indización*

9.5.5 *Atribución de números y códigos*

9.6 Almacenamiento y manipulación

- 9.7 Acceso
- 9.8 Trazabilidad
 - 9.8.1 Generalidades
 - 9.8.2 Trazabilidad de las acciones
 - 9.8.3 Trazabilidad de la ubicación
- 9.9 Disposición
- 9.10 Documentación de los procesos de gestión de documentos

10 SUPERVISIÓN Y AUDITORÍA

11 FORMACIÓN

ÍNDICE ANALÍTICO

ISO 15489-2:2001, Directrices

1 OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

2 POLÍTICA Y RESPONSABILIDADES

2.1 Introducción

2.2 Declaración de la política de gestión de documentos

2.3 Responsabilidades

2.3.1 Objetivos de la definición de responsabilidades y competencias

2.3.2 Competencias y responsabilidades dentro de la organización

3 ESTRATEGIAS, DISEÑO E IMPLANTACIÓN

3.1 Introducción

3.2 Diseño e implantación de un sistema de gestión de documentos

3.2.1 Generalidades

3.2.2 Etapa A: Investigación preliminar

3.2.3 Etapa B: Análisis de las actividades de la organización

3.2.4 Etapa C: Identificación de los requisitos

3.2.5 Etapa D: Evaluación de los sistemas existentes

3.2.6 Etapa E: Identificación de las estrategias para cumplir los requisitos

3.2.7 Etapa F: Diseño de un sistema de gestión de documentos

3.2.8 Etapa G: Implantación de un sistema de gestión de documentos

3.2.9 Etapa H: Revisión posterior a la implantación

4 PROCESOS Y CONTROLES DE GESTIÓN DE DOCUMENTOS

4.1 Introducción

4.2 Instrumentos

- 4.2.1 *Instrumentos principales*
 - 4.2.2 *Clasificación de las actividades de la organización*
 - 4.2.2.1 *Introducción*
 - 4.2.2.2 *Desarrollo de la clasificación de las actividades de la organización*
 - 4.2.3 *Vocabulario*
 - 4.2.3.1 *Vocabulario controlado – lista de encabezamientos autorizados*
 - 4.2.3.2 *Tesauro*
 - 4.2.4 *Calendario de conservación*
 - 4.2.4.1 *Generalidades*
 - 4.2.4.2 *Determinación de los documentos que deberían incorporarse al sistema de gestión de documentos*
 - 4.2.4.3 *Determinación de la duración del plazo de conservación de los documentos*
 - 4.2.5 *Tabla de acceso y seguridad*
 - 4.2.5.1 *Generalidades*
 - 4.2.5.2 *Elaboración de la tabla de acceso y seguridad*
 - 4.3 *Procesos de la gestión de documentos*
 - 4.3.1 *Introducción*
 - 4.3.2 *Incorporación*
 - 4.3.3 *Registro*
 - 4.3.4 *Clasificación*
 - 4.3.4.1 *Generalidades*
 - 4.3.4.2 *Vocabulario controlado*
 - 4.3.4.3 *Indización*
 - 4.3.5 *Asignación de categorías de acceso y seguridad*
 - 4.3.6 *Identificación del tipo de disposición*
 - 4.3.7 *Almacenamiento*
 - 4.3.7.1 *Decisiones en materia de almacenamiento de documentos*
 - 4.3.7.2 *Consideraciones sobre las instalaciones*
 - 4.3.7.3 *Almacenamiento digital*
 - 4.3.8 *Uso y trazabilidad*
 - 4.3.9 *Disposición*
 - 4.3.9.1 *Generalidades*
 - 4.3.9.2 *Conservación permanente*
 - 4.3.9.3 *Destrucción física*
 - 4.3.9.4 *Transferencia de la custodia o cesión de la propiedad de los documentos*
- 5 SUPERVISIÓN Y AUDITORÍA
- 5.1 *Generalidades*
 - 5.2 *Auditoría del cumplimiento*
 - 5.3 *Valor probatorio*
 - 5.4 *Supervisión del rendimiento*

6 FORMACIÓN

6.1 Introducción

6.2 Requisitos de un programa de formación

6.3 Personal que debería ser formado

6.4 Formación de profesionales de gestión de documentos

6.4.1 Generalidades

6.4.2 Métodos de formación

6.5 Evaluación y revisión de la formación

ANEXOS

Tablas de referencia para comparar la ISO 15489-1 con las directrices que le acompañan (ISO/TR 15489-2)

Comparación de la ISO/TR 15489-2, directrices, con la ISO 15489-1

BIBLIOGRAFÍA

ÍNDICE ANALÍTICO

Referências bibliográficas

Publicaciones sobre ISO 15489

AN, Xiaomi. An Integrated Approach to Records Management. *The Information Management Journal*, v. 37, n. 4, p. 24-30, July-Aug. 2003.

BRÜBACH, Nils. International Standard for Archives and Records Management ISO 15489. Proceedings of the DLM-Forum 2002 (Barcelona), p. 443-448.

BUILDING a metadata schema – where to start (ISO/TC 46/SC 11N800R1). Disponible en: <http://www.niso.org/apps/group_public/download.php/5271/N800R1_Where_to_start_advice_on_creating_a_metadata_schema.pdf>.

CERMENO, Lluís; SARDÀ, Jaume. La norma ISO 15489:2001 Información y documentación – Gestión de documentos: aproximación general a su entorno normativo. *Aabadom*, Boletín de la Asociación Asturiana de Bibliotecarios, Archiveros, Documentalistas y Museólogos, n. 2/2, p. 4-12, jul.-dic. 2005.

CONNELLY, James C. The New International Records Management Standard: its content and how it can be used. *The Information Management Journal*, v. 35, n. 3, p. 26-36, July 2001.

CROCKETT, Margaret; FOSTER, Janet. Using ISO 15489 as an Audit Tool. *The Information Management Journal*, v. 38, n. 4, p. 46-53, July-Aug. 2004.

DAN, Kathryn. Acquisition, Appraisal and International Standard ISO 15489. *Comma*, International Journal on Archives, n. 1-2, p. 73-76, 2002.

DELGADO, Alejandro. Algunas consecuencias de la aplicación de la Norma ISO 15489 a la gestión de documentos de archivo. Jornadas 'Sociedad de la información y depósitos documentales: archivos y bibliotecas'. Cartagena, 21 jun. 2005.

DIGITAL records preservation: where to start guide. Disponible en: <http://isotc.iso.org/livelink/livelink/fetch/8800112/8800136/8800147/Digital_records_preservation_-_Where_to_start_guide.pdf?nodeid=10083866&vernum=-2>.

DRYDEN, Jean E. ISO 15489: The International Records Management Standard. *Journal of Archival Organization*, v. 2, n. 3, p. 93-98, 2004.

DUCHARME, Daniel. Technologies et normes archivistiques: la norme ISO 15489 sur le records management. *RESSI, Revue Électronique Suisse de Science de l'Information*, n. 2, p. 2-5, août 2005.

FUZZEAU, Pierre. L'abrégé du records management. *Archimag, Les technologies de l'information*, n. 163, p. 18-19, avr. 2003.

HEALY, Susan. ISO 15489 Records Management. Its Development and Significance. *Records Management Journal*, v. 11, n. 3, p. 133-142, Dec. 2001.

HOFMAN, Hans. Standards: Not 'One Size Fits All'. *The Information Management Journal*, v. 40, n. 3, p. 37-45, May-June 2006.

ISO 15489: Management Statement (ISO/TC 46/SC 11N822). Disponible en: <www.arxivervalencians.org/doc/N822_ISO_15489_Management_Statement.pdf>. JONES, Virginia A. Protecting Records: what the standards tell us. *The Information Management Journal*, v. 37, n. 2, p. 70-75, Mar.-Apr. 2003.

LLANSÓ SANJUAN, Joaquim. La Norma ISO 15489-1 y 2. Análisis y contenido / Aplicación de la norma. *Arch-e, Revista Andaluza de Archivos*, n. 1, 11 mayo 2009. Disponible en: <<http://www.juntadeandalucia.es/cultura/archivos>>.

_____. Principales estándares y normas ISO relacionadas con la gestión de documentos y la administración electrónica. *Signatura*, n. 0, p. 23-24, 2011.

MACINTOSH, Stephen; REAL, Lynne. Dirks: Putting ISO 15489 to Work. *The Information Management Journal*, v. 41, n. 2, p. 24-30, Mar.-Apr. 2007.

MCLEAN, Bob. The ISO 15489 Imperative. *The Information Management Journal*, v. 36, n. 6, p. 25-31, Nov.-Dec. 2002.

MORO CABERO, Manuela. La gestión de documentos electrónicos en la norma ISO 15489 sobre gestión de documentos administrativos. *Tábula, Revista de archivos de Castilla y León*, n. 5, p. 97-129, 2002.

_____. Navegar como archinauta en la cosmopista del universo ISO 15489. *TRIA, Revista de la Asociación de Archiveros de Andalucía*, n. 13-14, p. 61-130, 2006.

_____. Control alt supra. Re-imaginando el archivo. Disponible en: <http://www.aargs.com.br/cna/anais/manuela_moro.pdf>.

MORO CABERO, Manuela; HERNÁNDEZ, Luis Olivera. Comentarios sobre las fuentes reglamentadas utilizadas por la norma ISO 15489:2001 de gestión de archivos administrativos. *Revista d'Arxius*, n. 1, p. 67-96, 2002.

NÚÑEZ FERNÁNDEZ, Eduardo. *Archivos y normas ISO*. Gijón: Ediciones Trea, 2007. (Colección Archivos Siglo XXI, 3).

SHORT Statement for Management (ISO/TC 46/SC 11N823). Disponible en: <www.arxivervalencians.org/recursos11cs.htm>.

TABOADA CARDOSO, Federico; NIELSEN DE ALLENDE, Mónica. *Archivística y normalización: norma ISO 15489*. Buenos Aires: Alfagrama, 2006. (Biblioteca Alfagrama. Archivística, 2).

WHITE-DOLLMANN, Mary M. ISO 15489: A Tool for Records Management Mergers. *The Information Management Journal*, v. 38, n. 5, p. 39-44, Sept.-Oct. 2004.

Publicaciones sobre ISO 30300 e ISO 30301

BUSTELO RUESTA, Carlota. *Serie ISO 30300: sistema de gestión para los documentos*. Disponible en: <http://www.sedic.es/p_documentos_trabajo.asp>.

BUSTELO RUESTA, Carlota; ELLIS, Judith. *What is ISO 30300? Who, when, where, why and how to implement*. Disponible en: <http://www.iso30300.es/wp-content/uploads/2011/12/Innovadoc2011_JEllisCBustelo.pdf>.

ELLIS, Judith; BUSTELO RUESTA, Carlota: Management systems for records. ISO 30300 for good corporate governance. *ISO Focus +*, Jan. 2012. Disponible en: <http://www.iso.org/iso/home/news_index/iso_magazines/isofocusplus_index/isofocusplus_2012/isofocusplus_2012-01.htm>.

LIVRE blanc 2. *Introduction à la série de normes ISO 30300, Système de gestion des documents d'activité*. Integration du records management et perspectives d'évolution de l'ISO 15489. CN11, Oct. 2011. 41 p.

LLANSÓ SANJUAN, Joaquim. *ISO 30300, o el "glamour" en la gestión de documentos*. (O bien: ¿Es posible el "glamour" en el lecho de Procasto?). Disponible en: <<http://www.archiverosdenavarra.org/?p=301>>.

NEW ISO management system standards for records facilitate transparency in corporate governance. Disponible en: <<http://www.iso.org/iso/pressrelease?refid=Ref1487>>.

Relación de normas de la "familia ISO 15489"

ISO 15489-1:2001 – Información y documentación – Gestión de documentos – Parte 1: Generalidades.

ISO/TR 15489-2:2001 – Información y documentación – Gestión de documentos – Parte 2: Guía de aplicación.

ISO 23081-1:2006 – Información y documentación – Procesos de gestión de documentos – Metadatos para documentos – Parte 1: Principios.

ISO 22310:2006 – Información y documentación – Guía de aplicación para la redacción de normas en relación a los requisitos de gestión de documentos en dichas normas.

ISO/TR 26122:2008 – Información y documentación – Procesos de gestión de documentos – Análisis del proceso de trabajo para la gestión de documentos.

ISO/TS 23081-2:2009 – Información y documentación – Procesos de gestión de documentos – Metadatos para documentos – Parte 2: Normas conceptuales y para su implantación.

ISO/TR 13028:2010 – Información y documentación – Guía de implantación para la digitalización de documentos.

ISO 16175-1:2010 – Información y documentación – Principios y requisitos funcionales para los documentos en entornos de oficina electrónicos – Parte 1: Visión general y establecimiento de principios.

ISO 16175-3:2010 – Información y documentación – Principios y requisitos funcionales para los documentos en entornos de oficina electrónicos – Parte 3: Guía de aplicación y requisitos funcionales para documentos en sistemas de gestión.

ISO 16175-2:2011 – Información y documentación – Principios y requisitos funcionales para los documentos en entornos de oficina electrónicos – Parte 2: Guía y requisitos funcionales para sistemas digitales de gestión de documentos.

ISO 23081-3:2011 – Información y documentación – Procesos de gestión de documentos – Metadatos para documentos – Parte 3: Método de autoevaluación.

ISO 13008:2012 – Información y documentación – Proceso de migración y conversión de documentos electrónicos.

ISO/TR 17068:2012 – Información y documentación – Repositorio de tercero de confianza para documentos electrónicos.

ISO/TR 18128:2014 – Información y documentación – Evaluación de riesgos para procesos y sistemas de documentos.

Recebido em 30/4/2015

Aprovado em 24/7/2015