



SEDIC

Asociación Española de Documentación e Información

DOCUMENTOS DE TRABAJO

OCTUBRE 2011 - 1ª revisión

2

**SERIE ISO 30300:
SISTEMA DE GESTIÓN PARA
LOS DOCUMENTOS**

AUTORA:

Carlota Bustelo Ruesta

COMITÉ EDITORIAL:

Paz Fernández y Fernández-Cuesta
Myriam Martínez San Emeterio
Carmen Morales de Sanabria
Jesús Robledano Arillo

EDITORIAL:

SEDIC. Asociación Española de Documentación e Información Científica
www.sedic.es

AUTORA:

Carlota Bustelo Ruesta

DISEÑO:

José Manuel González

PATROCINADO POR:



CON LA COLABORACIÓN DE:



LICENCIA CREATIVE COMMONS:



Serie ISO 30300: sistema de gestión para los documentos por Carlota Bustelo Ruesta se encuentra bajo una Licencia Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-SinObraDerivada 3.0 España.

No se permite un uso comercial de la obra original ni la generación de obras derivadas.



Carlota Bustelo Ruesta

Licenciada en Geografía e Historia por la Universidad Complutense de Madrid. Diplomada en Archivística y Documentación por el Centro de Estudios Bibliográficos y Documentarios del Ministerio de Cultura de España.

ESPECIALIDAD

- Gestión documental.
- Gestión de la información y los contenidos.
- Planificación de unidades de información.
- Evaluación e implantación de herramientas tecnológicas de gestión de la información.
- Planificación, implementación y auditoría de sistemas de gestión para los documentos.
- Normalización de la gestión documental.

TRAYECTORIA PROFESIONAL

- Consultora independiente especializada en gestión de la información, los contenidos y los documentos <http://www.carlotabustelo.com> (2011-).
- Socia-Directora de Inforárea S.L (1996-2010).
- Socia-Directora de Gabinete de Asesores Documentalistas (1984-1996).
- Stageire en la Oficina de Representación de la Comisión de las Comunidades Europeas en Madrid. Asignada al Centro de Documentación e Información (1983-1984).
- Responsable del Centro de Documentación de Arthur Andersen (1983).

NORMALIZACIÓN

- Presidenta del Subcomité Técnico de Normalización – Información y documentación- Gestión de documentos y aplicaciones de AENOR (CTN50/SC1) (2008-).
- Convenor del Grupo de trabajo Management system for records- Requirements. Del Subcomité de Normalización- Information and Documentation- Archives/ Records management de ISO (ISO TC46/SC11/WG9) (2007-).
- Jefe de la Delegación Española en el Subcomité de Normalización - Information and Documentation- Archives/Records management de ISO (ISO TC46/SC11) (2004-).
- Vicepresidenta del Subcomité Técnico de Normalización – Información y documentación- Gestión de documentos y aplicaciones de AENOR (CTN50/SC1) (2006-2008).
- Responsable del Grupo de Trabajo de Gestión de documentos del Comité Técnico de Normalización- Información y Documentación de AENOR (CTN50) (2003-2006).

1	INTRODUCCIÓN	› 4
2	¿EN QUÉ SE BASA LA SERIE ISO 30300?	› 5
	2.1 Estructura.	› 6
	2.2 ¿Qué es un sistema de gestión para los documentos?	› 7
	2.3 El vocabulario.	› 8
	2.4 Relación con otras normas de gestión documental: ISO 15489, ISO 23081, ISO 16175, etc...	› 8
3	¿CUÁLES SON LAS RAZONES PARA SU IMPLANTACIÓN?	› 10
	3.1 La importancia estratégica de la información y las evidencias.	› 11
	3.2 La complementariedad con otros sistemas de gestión ISO 9001, 14001, etc.	› 12
	3.3 Beneficios de la implantación de un SGD 30301.	› 14
	3.4 ¿Dónde se puede implantar?	› 15
4	¿CUÁLES SON LOS REQUISITOS DE LA NORMA?	› 17
	4.1 Generalidades.	› 18
	4.2 Análisis previo.	› 18
	4.3 Política, compromiso y roles.	› 20
	4.4 Riesgos, objetivos y planes.	› 21
	4.5 Recursos, capacitación y documentación.	› 22
	4.6 Procesos y aplicaciones de gestión documental.	› 24
	4.7 Evaluación.	› 26
	4.8 Gestión de no-conformidades, acciones correctivas y mejora continua.	› 28
5	CUMPLIMIENTO Y VERIFICACIÓN	› 29
	5.1 Generalidades.	› 30
	5.2 Tipos de verificación.	› 30
	5.3 El perfil del auditor.	› 31
	5.4 La certificación por terceras partes.	› 32
6	GLOSARIO Y ENLACES DE INTERÉS	› 34

INTRODUCCIÓN

ISO (International Organization for Standardization) es la organización internacional más prestigiosa en normalización. Sus normas son ampliamente aceptadas en los cinco continentes y adoptadas por muchos organismos nacionales de normalización como normas nacionales (en el caso de España AENOR como normas UNE). Existen normas ISO sobre infinidad de materias, que cubren todo el espectro de la actividad humana. Si bien en sus inicios las normas ISO se centraron en la normalización de productos, como el tamaño de las hojas de papel, las medidas de los tornillos o los materiales eléctricos, a partir de los años 90 del siglo pasado se inició el camino de la normalización de la gestión de las organizaciones. Nadie podía prever entonces el gran éxito alcanzado por la serie de normas ISO 9000, por la que ISO es comúnmente reconocida fuera de los círculos especializados.

La normalización de la gestión se basa 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.


Dentro de este contexto se redactaron las primeras normas ISO de gestión de documentos, las ISO 15489, parte 1 y 2 Gestión de documentos, cuya primera publicación ISO es del año 2001. Entendiendo como documentos toda la información creada y recibida, como evidencia o información por una organización en el ejercicio de sus funciones, esta primera publicación coincide con acontecimientos de repercusión internacional en los que la gestión de la información tiene un papel relevante (por ejemplo, los escándalos de ENRON y Arthur Andersen). La normalización en este campo, si bien está estrechamente vinculada con la normalización archivística, difiere de la misma en tanto que propone la gestión de los documentos desde su creación y no sólo desde su incorporación a los archivos.

Además el entorno fundamentalmente digital de las organizaciones del siglo XXI requiere de nuevas técnicas y soluciones, que sólidamente basadas en los principios archivísticos básicos, se adapten y sepan dar respuesta a las nuevas condiciones.

Dentro de las muchas normas ISO que inciden sobre aspectos de gestión, existe un conjunto de normas conocidas como MSS (Management

System Standard), que proponen una metodología concreta para gestionar las organizaciones. Esta metodología se basa en los ciclos de mejora continua, posible en base a la definición de objetivos y la elaboración de procedimientos que permiten la medición de los resultados y la aplicación de medidas correctivas cuando se producen desviaciones sobre lo previsto (no conformidades). 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 seguridad de la información). La serie de normas ISO 30300, Sistema de gestión para los documentos, que se presentan en esta publicación, suponen la alineación de las técnicas y los procesos documentales con la metodología de los sistemas de gestión.

La serie de normas 30300 nace con una vocación integradora con los otros sistemas de gestión. En la implantación de los MSS existe un fuerte componente de gestión de documentos. El propio sistema de gestión se basa en la existencia de una política y objetivos documentados y de unos procedimientos que describen los distintos procesos incluidos en el sistema de gestión. Al mismo tiempo los procesos de trabajo deben generar evidencias que permitan comprobar que se han realizado según los procedimientos definidos. El sistema de gestión para los documentos propuesto en las ISO 30300 puede por lo tanto implementarse integrado con otros sistemas de gestión permitiendo con poco esfuerzo ampliar la eficacia de los mismos. También puede implementarse en organizaciones de cualquier tamaño o sector, que no necesariamente hayan implementado otros MSS.

Para la implantación de un sistema de gestión 30300 es imprescindible el liderazgo de la alta dirección y la implicación de toda la organización. Los responsables directos de la implantación deben tener conocimientos de gestión documental al tiempo que de sistemas de gestión. Esta guía pretende ser un punto de partida para los profesionales de la información que quieran involucrarse en la implantación de la 30300. Explica cuales son los requisitos principales de la norma, los beneficios de su implantación y las opciones para la verificación de su cumplimiento. 

¿EN QUÉ SE BASA LA SERIE ISO 30300?

2.1 ESTRUCTURA

LA SERIE DE NORMAS ISO 30300 SE INICIA EN 2011 CON LOS DOS PRIMEROS PRODUCTOS:

- ISO 30300 (2011)- Management System for records-Fundamental and vocabulary
- ISO 30301 (2011)- Management System for records-Requirements

AMBAS NORMAS TENDRÁN SU EQUIVALENTE UNE ISO A NIVEL NACIONAL, QUE SERÁN PROBABLEMENTE PUBLICADAS EN LOS PRIMEROS MESES DEL AÑO 2012:

- UNE ISO 30300 (2012?)- Sistema de gestión para los documentos- Fundamentos y vocabulario
- UNE ISO 30301 (2012?)- Sistema de gestión para los documentos-Requisitos


La norma 30301 es la norma principal de la serie donde se establecen los requisitos para la implantación de un Sistema de gestión para los documentos (SGD en adelante), y sobre la que se realizarán las evaluaciones y posibles certificaciones. Todas la demás normas de la serie se referirán a esta norma principal.

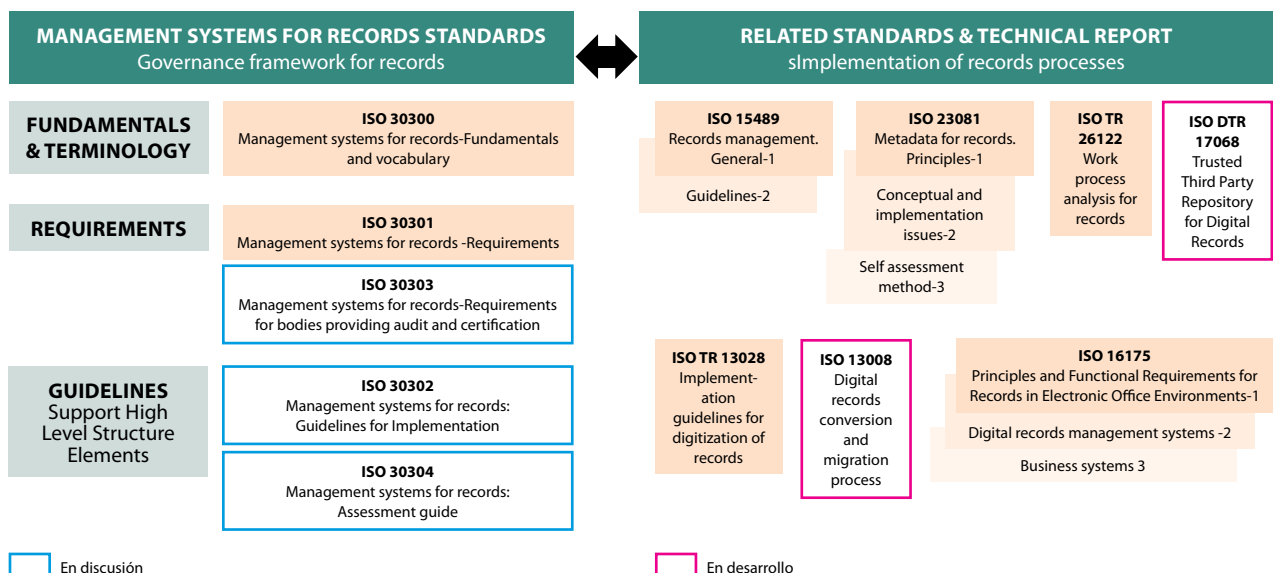
La norma 30300 es la norma paraguas o introductoria de toda la serie. Define el vocabulario o terminología que se va a utilizar en el resto de las normas y presenta la justificación y enfoque de toda la serie.

Durante el desarrollo de estas normas se inició al más alto nivel de ISO un movimiento de armonización e integración de todos los MSS. Representantes de todos los comités técnicos que tenían o estaban desarrollando un MSS se constituyeron en un grupo con la misión de consensuar una estructura, un texto y unas definiciones que se aplicarían a todos los MSS, para facilitar la implantación integrada de todas estas normas. El resultado de este proceso no

ha sido todavía formalmente aprobado, pero los dos primeros productos de la serie 30300 incorporan gran parte de las propuestas de este grupo. Tal como está planificado en los próximos años todas las normas MSS de requisitos (incluidas las más conocidas como la ISO 9001 o la 14001) tendrán una estructura idéntica y unos requisitos comunes redactados de la misma forma, muy próximos a la redacción actual de la ISO 30301. A los requisitos comunes se les habrá añadido los requisitos específicos de cada norma, que como veremos posteriormente se centran especialmente en la parte operativa.

Del mismo modo la definición de términos comunes estará alineada con el vocabulario de la ISO 30300.

Está previsto el desarrollo de más productos dentro de la serie 30300, aunque todavía no se ha iniciado formalmente el proceso de redacción de los mismos. En la siguiente figura se reproduce el esquema con el que se trabaja y los distintos grados de desarrollo. 



2.2 ¿QUÉ ES UN SISTEMA DE GESTIÓN PARA LOS DOCUMENTOS?

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 las 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 que nos referimos.

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. Cuando hablamos de Sistema de gestión para los documentos (SGD), nos estamos refiriendo a ese conjunto de elementos en lo relativo a los documentos.




La norma ISO 30301 propone un sistema muy concreto de gestión basado en la mejora continua,

cuya metodología ha sido implementada con éxito en muchas organizaciones.

Estamos por lo tanto en el terreno la “gestión de las organizaciones” o “management”, utilizando las técnicas y conocimientos de lo que habitualmente conocemos como “gestión documental”.

Sin embargo, tenemos que reconocer otros contextos donde se utilizan expresiones y acrónimos parecidos, sin referirse exactamente a lo mismo. En la disciplina archivística muchas veces se utiliza sistema de gestión documental para referirse al conjunto de procesos y controles documentales. Estos procesos y controles son uno de los elementos importantes de un SGD según la norma 30301, como veremos más adelante, pero no se identifican con todo el sistema. En las TIC las aplicaciones que se comercializan o se desarrollan para gestionar los documentos electrónicos también son llamados muchas veces sistemas de gestión documental. ✓

SISTEMA DE GESTIÓN PARA LOS DOCUMENTOS ISO 30301

		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 EL VOCABULARIO

La norma ISO 30300 recoge todo el vocabulario básico que se utilizará en todos los productos de la familia. El establecimiento de un vocabulario y definiciones normalizadas presenta siempre gran dificultad y controversias, que sólo pueden ser reducidas si se utiliza una metodología rigurosa para el desarrollo del mismo. Este es el caso de la norma ISO 30300, que además incluye en su Anexo A la descripción de la metodología utilizada para el desarrollo del vocabulario y los diagramas de conceptos.

LOS DISTINTOS TÉRMINOS HAN SIDO ADEMÁS AGRUPADOS EN CUATRO GRANDES APARTADOS:

- Los relacionados con la gestión
- Los relacionados con el sistema de gestión para los documentos

- Los relacionados con los documentos
- Los relacionados con los procesos de gestión documental

Los dos primeros grupos incluyen todos los términos que deben ser compartidos con el resto de los MSS, normas de sistemas de gestión, y que tras el proceso de armonización acabarán siendo las definiciones comunes de todas ellas (ISO 9000, 14000, 27000, etc.)

Los dos segundos corresponden a las definiciones propias de los procesos de gestión documental en un lenguaje comprensible a los usuarios potenciales de la norma.

Para el entendimiento de la serie de normas ISO30300 es básico tener como punto de referencia la definición de cada uno de los términos. ✓

2.4 RELACIÓN CON OTRAS NORMAS DE GESTIÓN DOCUMENTAL: ISO 15489, ISO 23081, ISO 16175, ETC.

Las normas ISO 30300 tienen una relación muy estrecha con otras normas de gestión de documentos, especialmente con todas las redactadas por el Subcomité Técnico de ISO, denominado Archive/Records Management (TC46/SC11, en la numeración de ISO), cuyo grupo de coordinación se encarga de controlar la coherencia de todas las normas publicadas.

Las primeras normas de gestión de documentos fueron las ISO 15489, partes 1 y 2, que se publicaron

en 2001, y se adoptaron como normas UNE en 2006. Estas se reconocen en la introducción, tanto de la ISO 30300 como de la ISO 30301 como las normas fundacionales. Partiendo de las mismas se han desarrollado otras normas que abordan distintos aspectos de los controles y procesos de gestión documental, otras se están desarrollando y es previsible que el futuro existan algunas más de acuerdo con las necesidades del mercado. ▶

NORMAS PUBLICADAS

NORMAS ISO	EQUIVALENTES UNE ISO
ISO 15489-1:2001 Information and documentation -- Records management -- Part 1: General	UNE-ISO 15489-1:2006 Información y documentación. Gestión de documentos. Parte 1: Generalidades
ISO/TR 15489-2:2001 Information and documentation -- Records management -- Part 2: Guidelines	UNE-ISO/TR 15489-2:2006 Información y documentación. Gestión de documentos. Parte 2: Directrices
ISO 16175-1:2010 Information and documentation -- Principles and functional requirements for records in electronic office environments -- Part 1: Overview and statement of principles	En preparación
ISO 16175-2:2011 Information and documentation -- Principles and functional requirements for records in electronic office environments -- Part 2: Guidelines and functional requirements for digital records management systems	En preparación
ISO 16175-3:2010 Information and documentation -- Principles and functional requirements for records in electronic office environments -- Part 3: Guidelines and functional requirements for records in business systems	En preparación
ISO 23081-1:2006 Information and documentation -- Records management processes -- Metadata for records -- Part 1: Principles	UNE-ISO 23081-1:2008 Información y documentación. Procesos de gestión de documentos. Metadatos para la gestión de documentos. Parte 1: Principios.
ISO 23081-2:2009 Information and documentation -- Managing metadata for records -- Part 2: Conceptual and implementation issues	UNE-ISO 23081-2:2011 Información y documentación. Procesos de gestión de documentos. Metadatos para la gestión de documentos. Parte 2: Elementos de implementación y conceptuales.
ISO/TR 23081-3:2011 Information and documentation -- Managing metadata for records -- Part 3: Self-assessment method	En preparación
ISO/TR 26122:2008 Information and documentation -- Work process analysis for records	UNE-ISO/TR 26122:2008 IN Información y documentación. Análisis de los procesos de trabajo para la gestión de documentos.
ISO/TR 13028:2010 Information and documentation - Implementation guidelines for digitization of records	En preparación

Estas normas de buenas prácticas, que se centran en los procesos y controles de gestión documental, son la base de la operación del Sistema de gestión establecido en las ISO 30300. Desde el punto de vista práctico una organización que decida implantar un Sistema de Gestión ISO 30300, tendrá a su disposición el resto de las normas e informes técnicos para orientar la puesta en operación de los procesos y controles documentales.

¿CUÁLES SON LAS RAZONES PARA SU IMPLANTACIÓN?

3.1 LA IMPORTANCIA ESTRATÉGICA DE LA INFORMACIÓN Y LAS EVIDENCIAS

Todas las organizaciones, independientemente de su tamaño o la naturaleza de sus actividades, generan información de sus procesos de trabajo. Los documentos, como un tipo de recurso de información, son activos – parte del capital intelectual – de una organización.

Desde hace muchos siglos, especialmente desde la difusión de la tecnología del papel, las organizaciones han dejado constancia de sus actividades en diferentes documentos, algunos de los cuales han sobrevivido y sirven de base hoy en día para la investigación histórica. Las organizaciones se han desarrollado y transformado pero han seguido “documentando” sus actividades para tener constancia de las mismas y para poder evidenciar los distintos acuerdos con las partes interesadas. El proceso de “documentar” ha estado tan intrínsecamente ligado a cualquier actividad que no podía pensarse en el mismo como algo estratégico. Han sido los distintos cambios tecnológicos: las fotocopadoras, el fax, el ordenador, internet, la automatización de procesos, las bases de datos, el correo electrónico, etc., los que facilitando el trabajo y el desarrollo de las organizaciones modernas han cambiando la forma de “documentar” los procesos de trabajo. Han tenido que conocerse malas experiencias de pérdida de datos, de destrucción incontrolada o de imposibilidad de recuperación de documentos necesarios para la demostración de determinadas actuaciones, para que desde distintas aproximaciones se reflexione sobre la importancia estratégica de la buena gestión de la información para que las organizaciones progresen.

El propósito de implementar un SGD es la gestión sistemática y verificable de los documentos como información acerca de las actividades de la organización. Los beneficios se pueden encontrar en distintas áreas o facetas de la organización:

- a) Llevar a cabo las actividades de la organización y prestar los correspondientes servicios eficientemente;*
- b) Cumplir con los requisitos legislativos, reglamentarios y de rendición de cuentas*
- c) Optimizar la toma de decisiones, la consistencia operativa y la continuidad del negocio*
- d) Facilitar el funcionamiento efectivo de una organización en el caso de un desastre*
- e) Proporcionar protección y apoyo en los litigios, que incluye la gestión de los riesgos asociados con la existencia o no, de falta de pruebas de una actividad organizativa*
- f) Proteger los intereses de la organización y los derechos de los empleados, los clientes y las partes interesadas actuales y futuras.*
- g) Soportar las actividades de investigación y desarrollo*
- h) Apoyar las actividades promocionales de la organización; y*
- i) Mantener la memoria corporativa o colectiva y apoyar la responsabilidad social.*

(ISO 30300, Sección 2.3.1.)

3.2 LA COMPLEMENTARIEDAD CON OTROS SISTEMAS DE GESTIÓN ISO 9001, 14001, ETC.

Muchas organizaciones en los cinco continentes han implantado como metodología de gestión alguna de las normas de sistemas de gestión que hacen hincapié en alguno de los aspectos a gestionar en una organización. Entre las normas de gestión generalistas, existen algunas más que se aplican a un sector específico. Entre las más implantadas están:

- ISO 9001- Sistema de gestión de calidad, que incide en establecer los objetivos y la política de la organización con la intención de mejorar la calidad de sus productos y servicios.
- ISO 14001- Sistema de gestión medioambiental, que propone el establecimiento de una política y objetivos de la organización con respecto a su impacto en el medio ambiente.
- ISO 27001- Sistema de gestión de la seguridad de la información, cuya política y objetivos se centran en la seguridad de la información gestionada por las tecnologías de información y la comunicación.

En el año 2011 se ha publicado además otra norma de Sistema de gestión de la energía, la ISO 50001, que promete un gran éxito ya que su propósito es la política energética eficiente en las organizaciones.

En este grupo de normas se tienen que mencionar, aunque no son exactamente normas de sistemas de gestión, dos normas ISO que tienen una altísima incidencia en la gestión de las organizaciones. La ISO 31000- Gestión del riesgo, que propone la metodología para la gestión de riesgos, que es una parte implícita en todos los demás sistema de gestión, y la ISO 26000- Responsabilidad social, que propone una nueva filosofía de gestión de las organizaciones con respecto a la sociedad en la que interactúan, que supone integrar los objetivos de las organizaciones con los objetivos de la sociedad.

En todas ellas, una parte esencial de su planteamiento es la creación de documentos (documentación) que rigen el sistema de gestión: de la planificación del mismo (política, objetivos y planes), de la operativa (procedimientos), del análisis de riesgos o del impacto de la actividad de


la organización en la sociedad. Otro de los pilares de esta forma de entender las organizaciones es que todas las evidencias de las actividades de la misma queden documentadas, de manera que posteriormente puedan ser auditadas y sirvan como prueba de determinados comportamientos.

Esta filosofía es, por lo tanto, inherente a la gestión de los documentos desde su creación, y durante su gestión, consulta y mantenimiento durante todo el tiempo que sean necesarios. De hecho, la mayor queja en los implantadores de sistemas de gestión es lo “burocrático y tedioso” que es el tema de la documentación.

Por esto, la serie de normas 30300 nace desde el principio con una voluntad integradora. Estableciendo una política y unos objetivos de gestión documental, se ayuda a las organizaciones en la implantación de otros sistemas de gestión, en las tareas de gestión de riesgos y el ejercicio de la responsabilidad social.

“La implementación de la serie de normas ISO 30300 ayudará a las organizaciones a cumplir con los objetivos de otras Normas de sistemas de gestión como la calidad, la gestión de riesgos, el cumplimiento y la seguridad— ayudando por lo tanto al cumplimiento de los objetivos de la organización. Ello se consigue:

- 1) Asegurando que se crea, gestiona y se hace accesible durante todo el tiempo que se necesita información fidedigna y fiable sobre, y evidencia de, las actividades realizadas dentro de un sistema de gestión.*
- 2) Estableciendo un enfoque sistemático y verificable sobre los procesos de control de la documentación de otros sistemas de gestión.*
- 3) Estableciendo un marco de evaluación para los procesos de control de la documentación de otros sistemas de gestión*
- 4) Contribuyendo a la mejora continua del desempeño de la organización mediante un sistema de gestión integrado.”*

ISO 30300, cap. 2.7 

► La integración y complementariedad de las distintas normas de gestión será todavía más clara cuando se termine el proceso de convergencia iniciado en ISO. Todas las normas de sistemas de gestión compartirán estructura, requisitos comunes y

terminología. En el siguiente esquema se pueden ver la estructura propuesta, que ya sigue la norma 30301 y las secciones que serán compartidas con las otras normas de sistemas de gestión. ✓

1. Scope	1. Alcance
2. Normative references	2. Referencias normativas
3. Terms and definitions	3. Términos y definiciones
4. Context of the organization	4. Contexto de la organización
5. Leadership	5. Liderazgo
6. Planning	6. Planificación
7. Support	7. Soporte
8. Operation	8. Operación
9. Performance evaluation	9. Evaluación del desempeño
10. Improvement	10. Mejora
Secciones principalmente comunes a todos los MSS	
Secciones principalmente específicas de cada MSS	

3.3 BENEFICIOS DE LA IMPLANTACIÓN DE UN SGD 30301

Enumerar los beneficios de la implantación de un SGD equivale, en primer lugar, a enumerar los beneficios de tener una buena gestión documental en una organización. Desde muchas instancias se han repetido muchas veces, pero parece que las organizaciones sólo las llegan a apreciar cuando se produce el efecto contrario y podemos hablar de las consecuencias negativas de no tener una buena gestión documental.


AÚN ASÍ, CONVIENE REPETIRLOS PARA TENERLOS PRESENTES. LOS BENEFICIOS DE UNA BUENA GESTIÓN DOCUMENTAL PUEDEN ENCONTRARSE EN:

- a) El incremento de la eficacia de la organización*
- b) El cumplimiento de la legislación y los requisitos de los entornos regulados*
- c) La efectividad del proceso de toma de decisiones*
- d) La eliminación de información redundante y duplicada*
- e) El aumento de la información compartida por toda la organización*
- f) El incremento del rendimiento de las tecnologías de la información*
- g) El aseguramiento de la recuperación frente a desastres y la continuidad del negocio*
- h) La protección frente a posibles litigios*
- i) La defensa de los derechos e intereses de todas las partes implicadas*
- j) La conservación de la memoria corporativa o colectiva*
- k) El apoyo a la responsabilidad social de las organizaciones*

Sin embargo para alcanzar todos ellos no es estrictamente necesario implantar un SGD ISO 30301, pues pueden existir otras metodologías que obtengan los mismos beneficios.

IMPLANTAR UN SGD ISO 30301 TIENE ADEMÁS OTROS BENEFICIOS QUE SE SUMAN A LOS ANTERIORES:

- a) La garantía de utilizar un modelo internacionalmente aceptado para el establecimiento e implementación de políticas y objetivos.*
- b) La integración del enfoque de evaluación de riesgos*
- c) La promoción de la mejora continua mediante la medición de los resultados y la implementación de un proceso de auditoría*
- d) La facilidad de un proceso de confirmación del cumplimiento de los requisitos mediante una certificación por una tercera parte independiente.*
- e) La integración con otros sistemas de gestión, como hemos visto en la sección anterior.*

Probablemente este segundo grupo de beneficios harán todavía más apreciables los primeros. 

3.4 ¿DÓNDE SE PUEDE IMPLANTAR?

El SGD 30301 puede implantarse en todo tipo de organizaciones, de cualquier tamaño, cualquier sector y en cualquier localización geográfica. Todas las organizaciones producen documentos de su actividad, por la que todas son susceptibles de la implantación de un SGD.

Dependiendo de la complejidad de la organización el SGD requerirá más o menos recursos, pero como veremos en la sección de requisitos estos pueden ser aplicados en cualquier contexto. De hecho, el primer análisis que se exige en la implantación de un SGD es el estudio del contexto de la organización, que se explica en la sección 4 de la ISO 30301.

El resultado de este análisis debe plasmarse en un documento que contenga;

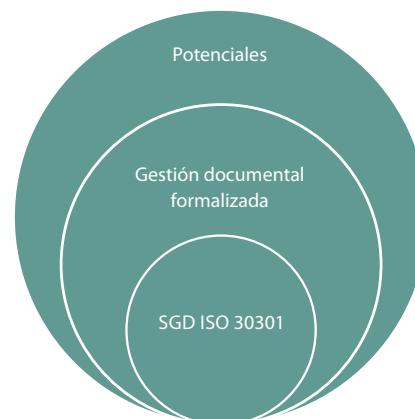
- Los factores internos y externos que afectan a la organización
- Los distintos requisitos legales, reglamentarios o de otra índole que la organización debe cumplir por estar en determinado país y sector de actividad
- El alcance de la implantación del SGD. Por ejemplo si es en toda la organización, en un área o función determinada, si es en un grupo de organizaciones, etc.

Es este análisis, paso previo y obligatorio en la implantación de un SGD ISO 30301, el que determinará la complejidad del sistema de gestión.

Además de este análisis, e independientemente del tipo de organización, para implantar un SGD 30301 es absolutamente imprescindible el apoyo de la alta dirección. Si este apoyo y compromiso no existe es mejor desistir de la implantación, ya que no se trata sólo de una formulación teórica, sino de un requisito obligatorio y demostrable. Lo veremos en más detalle en la próxima sección.

Entre todas las organizaciones potenciales en donde implantar un SGD 30301, existirá un subconjunto más pequeño decidido a formalizar de alguna

forma su gestión documental. En algunas es posible que incluso se conformen con que sus procesos y controles documentales hayan seguido las buenas prácticas descritas en las ISO 15489 y otras normas e informes técnicos relacionados, pero habrá otras en las que la alta dirección decida además la implantación formal de un SGD 30301.




Los requisitos de la norma 30301 aplican a aquellas organizaciones que hayan decidido implantar un SGD buscando los beneficios descritos anteriormente. Sin embargo, como ha sucedido con otros sistemas de gestión, como el propuesto para la seguridad de la información en la ISO 27001, algunas de las organizaciones que quieran formalizar su gestión documental sin llegar a implantar un SGD podrían utilizar también la serie de normas 30300 como directriz o guía en la implantación de procesos y controles.

Todas las organizaciones pueden implantar la ISO 30301. Sin embargo podemos destacar algunas características que hacen a las organizaciones candidatos preferentes a la implantación de un SGD 30301:

- Organizaciones que ya hayan implantado otra norma de sistemas de gestión (9001, 14001, 27001, 50001, etc.). La complementariedad y la implantación integrada permite un menor esfuerzo, obteniendo grandes beneficios en la gestión de la documentación del sistema de gestión ya implantado. ▶

- ▶ • Organizaciones que hayan formalizado su sistema de gestión documental siguiendo las buenas prácticas de la ISO 15489. Los controles y procesos documentales estarán operativos, por lo que la implantación de la ISO 30301 se centrará en la elaboración de la documentación, la comunicación y en la puesta en marcha de los procesos de auditoría, revisión y mejora continua.
- Organizaciones en que la información y la documentación sean el elemento principal de su actividad. Un ejemplo claro son los organismos reguladores, que ejercen su actividad recibiendo

información de sus regulados y del mercado donde actúan, la analizan y actúan en consecuencia. Para estas organizaciones la información no sólo es estratégica como para el resto, sino que además es la materia prima con la que trabajan.

- Organizaciones en que el proceso de transformación hacia un entorno digital requiera un replanteamiento de la gestión de la información y los documentos. La metodología de la ISO 30301 permite abordar estos procesos con garantías de no estar “inventando la rueda” 

¿CUÁLES SON LOS REQUISITOS DE LA NORMA?

4.1 GENERALIDADES

Los requisitos para la implantación de un SGD se describen en la norma ISO 30301. Todos los requisitos son de obligado cumplimiento en la implantación de la norma y se reconocen por la utilización del verbo “debe” en español o el verbo “shall” en inglés. En esto se distinguen claramente de las normas de buenas prácticas, que utilizan los verbos “debería” o “should” que no indican ninguna obligatoriedad.

Existen en el texto de la norma requisitos en cada uno de las secciones y subsecciones, si bien para cada una de ellas podemos distinguir un requisito principal o general, que puede ser matizado con requisitos más concretos en algunas secciones o subsecciones.

En la norma 30301 existe además un Anexo normativo, el Anexo A, que incluye todos los requisitos de los procesos y controles documentales.

En los siguientes capítulos de este documento explicaremos los requisitos agrupados por secciones de la Norma. Se incluye en cada una de ellas una tabla con los requisitos principales, las acciones que deben llevarse a cabo para cumplir con los mismos y como deben quedar documentadas. No quiere decir esto que los requisitos más concretos o los definidos en el Anexo A no sean también de obligatorio cumplimiento. En cualquier implantación es absolutamente necesaria la lectura en profundidad de la norma ISO 30301 y la comprensión de **todos** sus requisitos. ✓

4.2 ANÁLISIS PREVIO

Los sistemas de gestión generalistas, que pueden ser aplicados a cualquier tipo y tamaño de organización de cualquier sector y en cualquier ubicación, tienen que partir obligatoriamente de un análisis previo del contexto de la misma. Cumpliendo los mismos requisitos a nadie se le escapa que no puede ser igual un SGD de una tienda de barrio, que el SGD de una gran compañía hidroeléctrica.

Precisamente por ello, los primeros requisitos para establecer un SGD son los que obligan a identificar los factores internos y externos y los requisitos de negocio, legales o reglamentarios y de cualquier otra índole, así como a fijar el alcance del mismo. ▶

► **EJEMPLOS (PARA UNA EMPRESA MEDIANA DE FABRICACIÓN DE ZAPATOS CON LOCALIZACIÓN EN LAS ISLAS BALEARES, ESPAÑA)**

Factor externo: *la altísima competencia de los productores asiáticos hace que el producto se sitúe en el mercado de lujo, que requiere una documentación exhaustiva de los materiales y los procesos de fabricación.*

Factor interno: *La apuesta decidida del Consejo de Administración por el compromiso con la responsabilidad social, que incluye el seguimiento de los distintos proveedores que deben asegurar la no utilización de mano de obra infantil.*

Requisito de negocio: *Es necesario el control individualizado de los pares de zapatos que se exportan a distintos países.*

Requisito legal: *La contabilidad de la empresa se rige por la modificación sectorial del Plan general Contable de 1991*

Requisito de otra índole: *La empresa ha firmado con el Ayuntamiento en el que se asienta su fábrica destinar el 0'5 de sus beneficios a programas sociales que beneficien a la comunidad, que podrán ser auditados por los técnicos del Ayuntamiento una vez al año.*

Aunque el análisis puede ser parecido en organizaciones similares, es imprescindible hacerlo para cada organización en concreto. No necesariamente organizaciones del mismo sector, tamaño y país son idénticas o funcionan igual.

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

REQUISITO	ACCIÓN	DOCUMENTACIÓN
La organización debe tener en cuenta los factores externos o internos pertinentes (4.1)	Análisis del contexto de la organización	Resultado del análisis con lista de factores externos e internos
Para establecer objetivos la organización debe tener en cuenta los requisitos de negocio, legales, reglamentarios y de otra índole en la creación y control de documentos (4.2)	Análisis de la legislación, de los procesos de la organización y de los compromisos adquiridos que afectan a la creación y control de documentos	Lista de requerimientos básicos de negocio, legislación aplicable y otros compromisos
La organización debe definir y documentar el alcance de su SGD. (4.3)	Decisión de la alta dirección sobre donde aplicar el SGD	Documento escrito que defina el alcance del SGD (podría ser parte de la política)

4.3 POLÍTICA, COMPROMISO Y ROLES

Bajo el epígrafe de Liderazgo se agrupan en la ISO 30301 todos los requisitos que deben ser cumplidos por la alta dirección. La implantación de cualquier sistema de gestión requiere del compromiso de la alta dirección de la organización, que no sólo debe ser teórica sino efectiva y demostrable.

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. La política es un documento de alto nivel, que establece las estrategias de gestión documental y que actúa como un marco donde deben encuadrarse los objetivos de gestión documental. Es evidente que la alta dirección no redactará el documento de política, que será preparado por los técnicos correspondientes, pero sí 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.

Además de establecer la política la alta dirección debe asignar los recursos necesarios para que se implante el SGD. Y no sólo los recursos 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 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. ▶

REQUISITO	ACCIÓN	DOCUMENTACIÓN
La alta dirección debe demostrar su compromiso (5.1)	La alta dirección debe comprender y apoyar el SGD	No existe una documentación específica para demostrar este compromiso
La alta dirección debe establecer una política de gestión documental (5.2)	La alta dirección debe discutir y aprobar las líneas estratégicas incluidas en un documento de política. Este documento debe ser formalmente aprobado y difundido a todos los niveles de la organización	Documento de política de gestión documental
La alta dirección debe asegurar que los roles, responsabilidades y competencias se definen, asignan y comunican en toda la organización y en las entidades o individuos que trabajan en ella o en su nombre.(5.3)	Las responsabilidades y competencias deben quedar formalmente explicitadas y deben ser conocidas y asumidas por todos	Es muy habitual que se incluyan en el documento de política de gestión documental, pero también pueden incluirse en la descripción de puestos de trabajo o cualquier otro instrumento habitual en la organización.

▶ **EJEMPLO (PARA UNA AGENCIA DE LA ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA EN ESPAÑA)**

Compromiso de la alta dirección: *el establecimiento del SGD ha sido discutido en el Consejo de Dirección y se ha formalizado una partida presupuestaria para su puesta en marcha)*

Política de Gestión documental: *Decreto publicado en el Boletín de la Comunidad Autónoma aprobando la política de gestión documental*

Asignación de roles y responsabilidades: *en la política se incluyen las responsabilidades de determinados departamentos. Se nombra al Gerente responsable del SGD. Se nombra al Jefe de Servicios de Archivos y Gestión Documental, el responsable operativo del SGD.*

4.4 RIESGOS, OBJETIVOS Y PLANES

Los sistemas de gestión son al mismo tiempo un sistema de prevención de riesgos. Un SGD especialmente pretende evitar todos los riesgos de no crear los documentos necesarios de cada actividad y de un inadecuado control de los mismos.

Pero la metodología de gestión y mejora continua no trata los riesgos sólo como amenazas. Bajo la influencia de la ISO 31000:2009. Risk management (UNE ISO 31000:2010. Gestión del riesgo) riesgo, cuya definición es “efecto de incertidumbre sobre los objetivos”, puede significar una desviación positiva o negativa sobre lo que se espera conseguir. Cada organización debe identificar basándose en el análisis previo realizado cuales son los riesgos y oportunidades que necesitan tratamiento al implantar el SGD.

Si se identifican acciones específicas para tratar estos riesgos 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, la

definición de objetivos y los planes para alcanzarlos es un proceso conjunto.

Para cada objetivo de gestión documental, que parte obligatoriamente de la política de gestión documental, la planificación debe incluir el, ¿Quién? ¿Qué?, ¿Cuánto?, ¿Cuándo? Y ¿Cómo?, o como describe la propia norma:

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

ISO 30301. Capítulo 6.2

Es esta planificación la que nos permite escalonar y hacer viable la consecución de objetivos cumpliendo con los requisitos de la norma. ▶

EJEMPLO
PYME SECTOR
CONSULTORÍA

Objetivo	Eliminar documentación obsoleta
¿Quién?	Responsable de administración, con apoyo de empresa externa
¿Qué?	Calendarios de conservación para documentación administrativa, proyectos de consultoría y formación
¿Cuánto?	12.000 € contratación externa 80 horas dedicación interna
¿Cuándo?	dic 2011 - Administración jun 2012 - Proyectos consultoría y formación
¿Cómo?	Viabilidad de la aplicación efectiva de los calendarios de conservación

Riesgo: Que no se hayan definido adecuadamente las categorías o series documentales donde aplicar los calendarios de conservación, o que se proponga una eliminación inviable en la práctica.

Acción: Aprovechar la definición de los calendarios de conservación para identificar los documentos y la clasificación de los mismos y la viabilidad de la eliminación que se propone.

REQUISITO	ACCIÓN	DOCUMENTACIÓN
La organización debe considerar los factores internos y externos y los requerimientos y determinar los riesgos y oportunidades que necesitan tratamiento (6.1)	Proceso de planificación previo a la implantación del SGD	Plan de cumplimiento de objetivos
La alta dirección debe asegurar que se establecen los objetivos de gestión documental y se comunican en los niveles y las funciones pertinentes dentro de la organización (6.2)	Proceso de planificación previo a la implantación del SGD	Plan de cumplimiento de objetivos

4.5 RECURSOS, CAPACITACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

El SGD, 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 la 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 se la norma se indica cuando 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 indicado 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. ✍

REQUISITO	ACCIÓN	DOCUMENTACIÓN
La alta dirección debe asignar y mantener los recursos que necesita el Sistema de Gestión para los Documentos (SGD) (7.1)	Definir la partida presupuestaria y asignar las responsabilidades	Presupuesto y asignación de responsabilidades en el documento de política o cualquier otro utilizado en la organización
La organización debe determinar la capacitación necesaria para el desempeño de los procesos y aplicaciones de gestión documental de la persona o personas que trabajan en ella. (7.2)	Identificación de la capacitación necesaria para determinado puestos y facilitación de adquisición de la misma mediante cursos o seminario internos o externos.	Justificación de la capacitación en los expedientes personales de cada persona asignada
La organización debe establecer un programa de formación continua en la creación y el control de documentos. (7.3)	Establecimiento y aprobación de un plan de formación	Plan de formación propios o inclusión en los planes generales de la organización
La organización debe establecer, implementar, documentar y mantener los procedimientos para la comunicación interna sobre el SGD y la política y objetivos de gestión documental.(7.4)	Establecimiento y aprobación de un plan de comunicación	Plan de comunicación y constancia de realización de las acciones propuestas
La documentación requerida por el MSR debe estar controlada.(7.5)	Redacción y aprobación de la documentación requerida por la Norma, según el procedimiento definido	Existencia de un procedimiento para redacción y aprobación de la documentación. La documentación en si misma.

4.6 PROCESOS Y APLICACIONES DE GESTIÓN DOCUMENTAL

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 controles bien para la documentación en papel, bien para los documentos electrónicos.

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.

Para el diseño de los procesos de gestión documental la norma ISO 30301 plantea en su texto principal cuales son los propósitos generales de los procesos a implantar, remitiendo al ANEXO A para definir el requisito de cada uno de los procesos, que aparece bajo la columna control. Este Anexo A es un anexo normativo, lo que quiere decir que todos los requerimientos son obligatorios. Si la organización ha detectado en el proceso de planificación que alguno de los procesos no aplica en su contexto debería justificar porque 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 de diseño de los procesos y controles documentales. ▶



REQUISITO	ACCIÓN	DOCUMENTACIÓN
La organización debe determinar, planificar, implementar y controlar los procesos necesarios para el tratamiento de los riesgos y oportunidades determinados y para cumplir con los requisitos (8.1)	Planificar los procesos para cumplir con los requisitos que se establecen en el Anexo A.	Inclusión en la planificación de los procesos a implantar.
Para establecer el MSR la organización debe diseñar los procesos de gestión documental (8.2)	Diseñar los procesos para cumplir con los requisitos que se establecen en el Anexo A.	Procedimientos específicos cuando el requisito lo requiera
La organización debe implementar los procesos en las aplicaciones para cumplir los objetivos de gestión documental (8.3)	Implementar los procesos para cumplir con los requisitos que se establecen en el Anexo A.	Análisis funcional de la aplicación. Funcionamiento de la propia aplicación

▶ 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 tienen que tener estas aplicaciones. Las funcionalidades de las aplicaciones son el objeto de las normas ISO 16175: 2010- Principles and Functional Requirements for Records, que se han publicado en 3 partes. Fuera de ISO también existen otras normativas que recogen estas funcionalidades como MoReq2 o DoD 50.15. ▶

► No es el propósito de este documento hacer una descripción exhaustiva de los procesos y controles documentales y como implementarlos. Forman parte de un área de conocimiento, la archivística y la gestión documental, que cuenta con abundante bibliografía, titulaciones de la enseñanza reglada, directrices de buenas prácticas en normas e informes técnicos de ISO y otras organizaciones y una amplia oferta de cursos y seminarios para profesionales. Si comentaremos como están distribuidos los

procesos en el Anexo A, y como ha de utilizarse el mismo. 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 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 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.

Nº	PROCESO	CONTROLES
A.1	Creación	
A.1.1	Determinar qué documentos, cuando y cómo deben ser creados y capturados en cada proceso de negocio.	
A.1.1.1	Determinar la necesidad de la información	Se deben identificar y documentar sistemáticamente las necesidades (operativas, de reporte, de auditoría u otras de las partes interesadas) de información sobre los procesos de organización que se capturan como documentos con los metadatos adecuados.

Código

Proceso

Requisito a cumplir

4.7 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.

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

- En primer lugar, la organización debe definir lo que va supervisar y medir, estableciendo los procedimientos para hacerlo (cómo y cuándo). Por ejemplo, se 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 la alta dirección, que también tiene que realizarse a intervalos planificados, lógicamente mucho mayores que los de la auditoría interna (tres o cuatro años son parámetros habitualmente utilizados).

Es importante destacar que este proceso de evaluación no debe confundirse con la certificación por terceras partes independientes. Como veremos en el capítulo siguiente, la certificación o auditoría externa, no exige de la existencia de un proceso formal de auditoría interna y revisión por la alta dirección. ▶

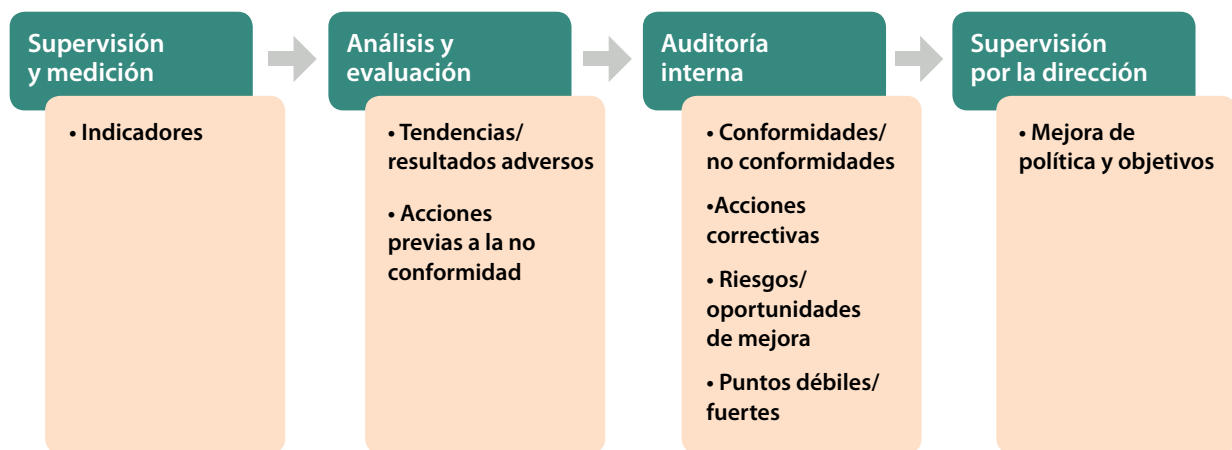
► Las auditorías internas de sistemas de gestión están basadas en la norma ISO 19011-Guidelines for auditing management systems, cuya última edición se publicará previsiblemente en el año 2011, y que es de gran utilidad en la implantación del sistema de auditoría interna. La auditoría interna puede hacerse con recursos propios de la organización, cuando esta tiene el suficiente tamaño y capacidad para poder destinar a personas a esta función, o contratarla a una empresa de servicios mediante una relación contractual.

En ambos casos, 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 la alta dirección.

El proceso de revisión del SGD por parte de la alta dirección no es contratable externamente y es parte del compromiso de la dirección.

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



REQUISITO	ACCIÓN	DOCUMENTACIÓN
La organización debe determinar qué necesita ser medido y supervisado, analizado y evaluado(9.1)	Establecer e implementar la supervisión y el análisis	Procedimiento de evaluación y análisis del SGD
La organización debe realizar auditorías internas a intervalos planificados (9.2)	Planificación del programa de auditorías, seleccionar a los auditores y ejecutar la auditoría	Programa de auditorías Informe de auditoría
La dirección debe revisar el MSR a intervalos planificados para asegurar que se mantiene su conveniencia, adecuación y efectividad. (9.3)	Planificar la revisión por la alta dirección y ejecutarla	Resultados de la revisión

4.8 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

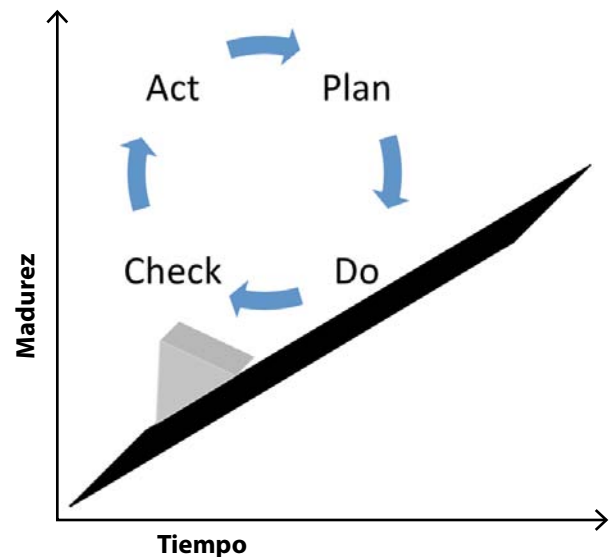
Las no conformidades son básicamente el no cumplimiento de uno de los requisitos de la Norma 30301. Una vez detectadas requieren de una acción correctiva. Como comentamos al comenzar el capítulo 4, cada uno de los requisitos de la norma se identifica porque contiene el verbo “debe”, y se encuentran tanto en el texto principal como en el anexo A (anexo normativo).

Las no conformidades quedan reflejadas en el informe de auditoría, que puede sugerir cual 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, como vimos en el capítulo anterior 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 sólo 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 objetivos. Esta forma de actuación tiene una de sus representaciones gráficas más conocidas en la rueda de Deming o PDCA, que avanza por una superficie inclinada para simular la mejora continua. ✓



REQUISITO	ACCIÓN	DOCUMENTACIÓN
Las acciones correctivas deben ser adecuadas a los efectos de las no conformidades encontradas (10.1)	Implementar las acciones correctivas	Listado de acciones correctivas emprendidas con sus fechas y evidencia de su implantación
La organización debe mejorar de manera continua la efectividad del SGD mediante el uso de la política y los objetivos de gestión documental, los resultados de la auditoría, los análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y las revisiones de la dirección (10.2)	Revisar y actualizar la política y objetivos de la gestión documental, así como los planes	Política, objetivos y planes actualizados

CUMPLIMIENTO Y VERIFICACIÓN

5.1 GENERALIDADES

Las normas de sistemas de gestión tienen en su propia naturaleza la vocación de ser verificables. Al centrarse en una norma de requisitos, en este caso la ISO 30301 (o la UNE ISO 30301 cuando salga publicada), es fácil verificar que cada uno de ellos se cumple. Esto no sucede en las normas de buenas prácticas (por ejemplo UNE-ISO 15489) o los informes técnicos (por ejemplo UNE ISO-TR 26122), que están orientados a proporcionar una guía de actuación, pero cuyo cumplimiento es difícilmente verificable con criterios objetivos.

La verificación del cumplimiento o conformidad del SGD se hace sobre la ISO 30301, y supone la

verificación de todos y cada uno de los requisitos de la norma (todos los “debe” o “shall” del texto principal y del Anexo A) mediante un proceso de auditoría.

Las auditorías persiguen mediante el examen de la documentación y la observación de funcionamiento determinar si los requisitos se han cumplido o no. En la ISO 30301 en el ANEXO C hay una primera aproximación a lo que sería una lista de verificación de requisitos.

Entre los posibles nuevos productos de la serie 30300 se encuentra una guía para la evaluación y auditoría. ✓

5.2 TIPOS DE VERIFICACIÓN

La verificación del cumplimiento de la norma ISO 30301, como de cualquier otra norma de requisitos, puede tener distintas modalidades:

- 1) La verificación por primera parte o autoevaluación.**
Son las propias organizaciones las que tras su proceso de auditoría interna proclaman su cumplimiento con la Norma. En este caso, son los auditores internos los que llevan a cabo la auditoría.
- 2) La verificación por segunda parte interesada.**
Una determinada organización puede requerir

de la verificación del cumplimiento por otra organización antes de, por ejemplo, establecer un acuerdo comercial. En este caso, son los auditores de la otra organización los que realizan la verificación del cumplimiento.

- 3) La certificación por tercera parte interesada.**
Una entidad de certificación independiente es contratada para obtener una verificación del cumplimiento certificada. En este caso, son los auditores de la entidad certificadora los que realizan la verificación del cumplimiento. ✓

5.3 EL PERFIL DEL AUDITOR

Los procesos de verificación o auditoría, independientemente de la modalidad de que se trate, debe aportar valor para la organización, por lo que se requieren dos tipos de conocimientos y habilidades:

- Las propias del proceso de auditoría, que son comunes a cualquier auditor
- Las competencias específicas para auditar un determinado sistema de gestión, en este caso el SGD 30301.

Además la competencia de los auditores debe adecuarse a la complejidad de la organización y sus procesos. En organizaciones complejas las auditorías se pueden llevar a cabo por un equipo de auditores, en el cual no todos sus miembros deben tener los mismos conocimientos, si no que pueden especializarse en alguno de ellos.

Los conocimientos y habilidades de los auditores de primera y segunda parte están especificadas en la ya nombrada ISO 19011 Directrices para la auditoría de los Sistemas de Gestión.

Entre las competencias generales podemos destacar conocimientos y habilidades en:

- Principios de la auditoría, procesos y métodos
- Sistemas de gestión y documentación de referencia
- El contexto de la organización
- Los requisitos legales, contractuales o de otra índole que aplican al auditado

Además se requiere de una conducta personal que se define como:

- Ético (imparcial, sincero, honesto, discreto)
- De mentalidad abierta (dispuesto a considerar ideas o puntos de vista alternativos)

- Diplomático (con tacto frente a los auditados)
- Observador (activamente consciente del entorno)
- Perceptivo (instintivamente capaz de entender las situaciones)
- Versátil (se adapta fácilmente a distintas situaciones)
- Tenaz (persistente, orientado hacia el logro de objetivos)
- Decidido (alcanza conclusiones oportunas basadas en análisis y lógica)
- Seguro de sí mismo (actúa de forma independiente a la vez que se relaciona eficazmente con otros)
- Capaz de actuar con responsabilidad y ética (aunque las actuaciones puedan producir desaprobación)
- Abierto a la mejora (capaz de aprender de diferentes situaciones)
- Sensible culturalmente (respetuoso con la cultura del auditado)
- Colaborativo (capaz de interactuar efectivamente con el equipo auditor y los auditados)

En esta edición, por primera vez, en el Anexo A.5 se establecen ejemplos ilustrativos de las de los conocimientos y habilidades específicas de los auditores de un SGD 30301:

- Conocimientos de los procesos de gestión documental y de la terminología del SGD
- Capacidad de desarrollar métricas y mediciones de rendimiento
- Capacidad para investigar y evaluar las prácticas de gestión documental mediante entrevistas, observación y validación ▶

- ▶ • Capacidad para realizar un muestreo de la creación de documentos en los procesos de negocio.
- Conocimiento de las características clave de los documentos, las aplicaciones de gestión documental, y los procesos y controles de gestión documental
- Conocimientos para medir el desempeño y la adecuación de los procesos para crear y controlar los documentos.
- Capacidad para evaluar la adecuación de las aplicaciones de gestión documental, las herramientas tecnológicas y el equipamiento utilizado.
- Conocimientos para evaluar los distintos niveles de competencia requeridos en la organización para la gestión de documentos
- Conocimientos sobre el significado de la información sobre el contenido, contexto, estructura, forma de presentación y control (metadatos) que se gestionan con los documentos y en las aplicaciones de gestión documental.
- Conocimiento de los métodos para desarrollar instrumentos específicos de la gestión documental
- Conocimientos de las tecnologías utilizadas para la creación, captura, conversión, migración y preservación a largo plazo de los documentos electrónicos o digitales.
- Capacidad para identificar la documentación de los procesos de gestión documental.

Los conocimientos y habilidades requeridas para los auditores de tercera parte o auditores de certificación están definidas en la norma UNE-EN ISO/IEC 17021:2011 Evaluación de la conformidad. Requisitos para los organismos que realizan la auditoría y la certificación de sistemas de gestión. (ISO/IEC 17021:2011). En esencia se trata de las mismas que las referidas a los auditores de primera y segunda parte, pero formuladas en forma de requisitos obligatorios, que incluye además una demostración efectiva de las competencias y de la gestión del personal. ✓

5.4 LA CERTIFICACIÓN POR TERCERAS PARTES

La certificación por terceras partes es quizás la forma de verificación más conocida o reconocida debido al éxito de las certificaciones de los sistemas de gestión de calidad 9001.

La certificación por terceras partes de la norma ISO 30301 es un servicio que puede ser ofertado por las empresas certificadoras a partir de la publicación de la norma. Son cada una de estas empresas las que libremente establecen el esquema de certificación y el coste del mismo, siempre y cuando cumplan con los requisitos de la norma UNE-EN ISO/IEC 17021:2011 Evaluación de la conformidad. Requisitos para los organismos que realizan la auditoría y la certificación de sistemas de gestión. (ISO/IEC 17021:2011). Entre ellos ya hemos mencionado en

el capítulo anterior los referentes a las competencias y gestión del personal auditor, pero existen otros mucho relacionados con el proceso de la auditoría y certificación. El índice de la norma es el siguiente:

- Principios
- Requisitos generales
- Requisitos de la estructura
- Requisitos de los recursos
- Requisitos de información
- Requisitos de los procesos ▶

- ▶ • Requisitos del sistema de gestión para organismos de certificación
- Anexo A. Conocimientos y habilidades requeridas
- Anexo B. Métodos de evaluación posibles
- Anexo C. Ejemplo de un flujo de proceso para determinar y mantener la competencia
- Anexo D. Conductas personales deseables
- Anexo E. Proceso de auditoría y certificación por 3ª parte
- Anexo F. Consideraciones para el programa, alcance o plan de auditoría

De forma esquemática un proceso de auditoría y certificación del SGD 30301 podría tener los siguientes pasos **(Ver gráfica 1)**:

Los certificados se emiten por un período de tiempo determinado, tras el cual debe producirse una auditoría de renovación. El periodo lo establece cada entidad certificadora pero suele ser de tres años. En el ínterin se suelen realizar auditorías de seguimiento, que habitualmente son anuales.

Para algunos sistemas de gestión se han publicado normas específicas de requisitos para las entidades certificadoras que quieran certificar ese sistema de gestión específicamente. Actualmente no se publicado este tipo de norma para el SGD 30301, aunque ese tipo de producto se contempla en los planes de desarrollo futuro de la serie de normas.

Y ¿quién certifica que las entidades certificadoras cumplen con los requisitos de la ISO 17021 o de las otras normas específicas? Este papel de certificador de certificadores lo cumplen las entidades nacionales de acreditación. En España es ENAC (Entidad Nacional de Acreditación). La acreditación es voluntaria para las entidades de certificación, que pueden hacerlo en cualquier entidad nacional, no es necesario que se acrediten en todos los mercados en los que actúan.

A la hora de elegir una entidad de certificación para certificarse uno de los factores que las organizaciones tienen en cuenta es que se trate de una certificación acreditada o no.

Dado el escaso tiempo trascurrido desde la publicación de la norma 30301 no existe en este momento ninguna entidad certificadora acreditada para la ISO 30301. ✓

GRÁFICA 1



GLOSARIO Y ENLACES DE INTERÉS

Se incluyen aquí las traducciones de las definiciones de la ISO 30300 de los términos usados en este documento (no todas las definiciones de la ISO 30300). En este glosario se utiliza el orden alfabético que no es el orden en que se organizan los términos en la ISO 30300.

ALTA DIRECCIÓN (TOP MANAGEMENT)

persona o grupo de personas que dirigen y controlan una organización al más alto nivel.

NOTA 1.- La alta dirección tiene el poder de delegar la autoridad y administrar los recursos dentro de la organización.

NOTA 2.- Una organización puede ser identificada para esta finalidad en relación con el alcance de la implantación de un sistema de gestión.

APLICACIÓN DE GESTIÓN DOCUMENTAL (RECORDS SYSTEM)

sistema de información que incorpora, gestiona y facilita el acceso a los documentos a lo largo del tiempo.

DOCUMENTACIÓN (DOCUMENTATION)

conjunto de documentos que describen operaciones, instrucciones, decisiones, normas, y procedimientos organizativos referidos a una determinada función, proceso o transacción.

DOCUMENTAR, VERBO (DOCUMENT)

registrar, sustanciar o anotar para una recuperación posterior.

DOCUMENTOS (RECORDS)

información creada, recibida y conservada como evidencia y como activo por una organización o individuo, en el desarrollo de sus actividades o en virtud de sus obligaciones legales

NOTA 1.- También se usa en singular.

NOTA 2.- Adaptación de ISO 15489-1:2001, definición 3.15

NOTA 3.- La evidencia no está limitada al sentido legal del término - ver 3.1.5

NOTA 4.- Se aplica a la información en cualquier medio, forma o formato

EVIDENCIA (EVIDENCE)

documentación de una actividad

NOTA.- Una evidencia es una prueba de realización de una actividad que puede demostrar que ha sido creada en el curso normal de la misma y que está intacta y completa. No se limita al sentido legal del término.

GESTIÓN DE DOCUMENTOS (RECORDS MANAGEMENT)

área de gestión responsable de un control eficaz y sistemático de la creación, la recepción, el mantenimiento, el usos y la disposición de los documentos, incluidos los procesos para incorporar y mantener, en forma de documentos, la información y prueba de las actividades y operaciones de la organización.

NOTA.- En inglés se denomina también *recordkeeping*.

METADATOS (METADATA)

datos que describen el contexto, el contenido y la estructura de los documentos y su gestión a lo largo del tiempo.

NO CONFORMIDAD (NONCONFORMITY)

incumplimiento de un requisito

ORGANIZACIÓN (ORGANIZATION)

persona o grupo de personas que tienen sus propias funciones con responsabilidad, autoridad y relaciones para llevar a cabo sus fines

NOTA.- El concepto de organización incluye, aunque no se limita a, empresas unipersonales, compañías, corporaciones, firmas, empresas, autoridades, asociaciones, establecimientos benéficos o instituciones, o una parte o combinaciones de éstas, constituidas o no, públicas o privadas.

POLÍTICA DE GESTIÓN DOCUMENTAL (RECORDS POLICY)

Intención y dirección generales de una organización en relación con el sistema de gestión para los documentos, formalmente expresadas por la alta dirección. ▶

RESPONSABILIDAD/ RENDICIÓN DE CUENTAS (ACCOUNTABILITY)

principio por el que los individuos, las organizaciones y la sociedad son responsables de sus acciones y se les puede solicitar una explicación al respecto

SISTEMA DE GESTIÓN

conjunto de elementos interrelacionados o que interactúan en una organización con el fin de establecer políticas y objetivos, y los procesos para alcanzarlos.

NOTA 1.- Un sistema de gestión puede orientarse a una o varias disciplinas

NOTA 1.- Los elementos del sistema incluyen la estructura de la organización, los roles y las responsabilidades, la planificación, la ejecución, etc.

NOTA 1.- El alcance de un sistema de gestión puede incluir a toda organización, a funciones o secciones específicas e identificadas de la misma, o a una o más funciones transversales de un grupo de organizaciones.

SISTEMA DE GESTIÓN PARA LOS DOCUMENTOS (MANAGEMENT SYSTEMS FOR RECORDS)

sistema de gestión para dirigir y controlar una organización en lo relativo a los documentos. ✓

ENLACES DE INTERÉS

1	BLOG ESPECIALIZADO EN LA ISO 30300.	http://www.iso3030.es
2	WEB OFICIAL DE AENOR.	http://www.aenor.es
3	WEB OFICIAL DE ISO	http://www.iso.org
4	PÁGINA DEL ISO TC46/SC11- ARCHIVE/ RECORDS MANAGEMENT.	http://www.iso.org/iso/standards_development/technical_committees/list_of_iso_technical_committees/iso_technical_committee.htm?commid=48856
5	PÁGINA DEL CTN50- INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN.	http://www.fesabid.org/ctn-50/comite-tecnico-de-normalizacion-50-aenor-ctn50-documentacion



SEDIC

Asociación Española de Documentación e Información

Santa Engracia, 17. 3º - 28010 Madrid

Teléfono: 91 593 40 59

Fax: 91 593 41 28

www.sedic.es