



UNE-ISO 30300

Las normas de la familia UNE-ISO 30300 permiten la implantación de un modelo normalizado de sistema de gestión para los documentos en cualquier tipo de organización. Cumplir con requisitos legales, optimizar procesos y recursos, o facilitar la creación y control de documentos fiables, auténticos, íntegros y usables son sólo algunas de las ventajas de la certificación de este sistema de gestión.

La gestión de documentos como estrategia empresarial





José Ángel Valderrama
Dirección
Comercial de
Certificación
AENOR

Empleamos más de 50 minutos al día en buscar documentos e información y más del 90 % de los documentos que usamos habitualmente no aplican una gestión documental apropiada, lo que se traduce en problemas de extravío, pérdidas o acceso no controlado. Asimismo, es una realidad que todas las organizaciones reciben, generan y tratan información o documentos durante el desarrollo de sus actividades. Y es que, la creación y gestión de información o documentos es parte integral de los procesos, servicios y sistemas de gestión de cualquier entidad; incluso para muchas organizaciones está indisolublemente asociada al propio negocio.

Las necesidades legales, las responsabilidades contractuales y el aumento de las capacidades de almacenamiento impulsan la acumulación de documentos en organismos públicos, empresas e instituciones de todo tipo. En este sentido, sigue persistiendo el soporte en papel, pero el electrónico es el que predomina claramente en la mayoría de las organizaciones en forma de distintos tipos de ficheros o información en bases de datos. Por ello, la necesidad de una adecuada gestión, conservación durante el tiempo necesario o correcta destrucción según corresponda se identifica como una necesidad que cada vez más trasciende desde la operativa a la estrategia de las organizaciones.

Las ventajas de una correcta gestión documental son muchas. Y es que, permite demostrar el cumplimiento legal y normativo; hace posible el análisis de los procesos y, con ello, la toma de decisiones y la mejora de la eficiencia; proporciona evidencias ante posibles litigios, facilita la gestión de los riesgos y la continuidad del negocio; contribuye a capitalizar el valor de los recursos de información convirtiéndolos en activos comerciales y de conocimiento; salvaguarda la memoria corporativa; optimiza los procesos y recursos de gestión documental, o asegura el cumplimiento de todos los requisitos específicamente aplicables a la creación y control de los documentos.

Una implementación exitosa de las Normas UNE-ISO 30300 deriva en documentos y aplicaciones que los gestionan adecuados a todos los fines de la organización

La gestión de documentos debe desarrollarse apoyada en tres pilares: visión estratégica (alineamiento con el negocio, política y recursos de la organización); visión operativa (determinación de los procesos, competencias y controles), y enfoque tecnológico (desarrollo e implementación de las aplicaciones de gestión documental). Aplicar esta filosofía de gestión facilita la creación y control de documentos fiables, auténticos, íntegros y usables.

Las Normas UNE-ISO 30300 *Información y documentación. Sistemas de gestión para los documentos. Fundamentos y vocabulario*, UNE-ISO 30301 *Información y documentación. Sistemas de gestión para los documentos. Requisitos* y UNE-ISO 30302 *Información y documentación. Sistemas de gestión para los documentos. Guía de implantación* ayudan a las organizaciones a implementar una correcta gestión de su documentación. Y es que presentan un modelo normalizado de sistema de gestión para los documentos (SGD). Para ello, y como punto de partida, la UNE-ISO 30300 consensúa la definición de documento como toda información creada, recibida y conservada como evidencia de una actividad y como activo, en cualquier medio, forma o formato en que esté contenida. Este modelo está diseñado para apoyar en este ámbito a organizaciones de todo tipo y tamaño, así como a conjuntos de organizaciones con actividades compartidas, en la implementación, operación y mejora de un SGD efectivo.

Se trata de normas que ponen el foco en la gestión de los documentos para integrarla en la estrategia del negocio, a la vez que se determinan ►►

UNE-ISO 30300

► los procesos y controles que hay que implementar. La compatibilidad e integración con cualquier otro sistema de gestión está asegurada al aplicar la Estructura de Alto Nivel establecida por ISO para unificar todo lo común a cualquier sistema de gestión, y que sigue el conocido modelo planificar–hacer–verificar–actuar (PDCA).

La implementación de estas normas es recomendable para cualquier tipo de organización, aunque particularmente cuando los procesos y controles de gestión documental forman parte intrínseca de los procesos, productos o servicios del negocio, así como cuando la organización deba gestionar numerosos documentos por requerimiento legal, como es el caso de entidades del sector de la energía,

bancos, industria farmacéutica, Administración Pública, universidades o empresas de servicios, entre otras.

La Norma ISO 30301 es también especialmente útil para demostrar la conformidad con los requisitos de control de documentos y registros de otras normas de sistemas de gestión. Y es que, identifica qué procesos y controles deben ser considerados, permitiendo a cada organización su desarrollo e implementación en función de sus requisitos, riesgos y objetivos. De esta manera, los procesos de gestión documental, los sistemas de información, las herramientas y recursos preexistentes pueden ser utilizados completamente, si bien la organización debe asegurar su adecuación. En el Anexo normativo de la UNE-ISO 30301 se identifican los procesos y controles de gestión documental que hay que tener en cuenta, así como las condiciones exigibles a las aplicaciones informáticas de gestión documental.

Dichas condiciones pretenden asegurar la creación, captura y control de documentos de forma fiable, segura, conforme, exhaustiva y sistemática.

El modelo descrito en la Norma UNE-ISO 30301 se ha establecido de manera que pueda ser utilizado por cualquier organización, parte de esta o por organizaciones que compartan actividades de negocio, para demostrar la conformidad de su sistema de gestión de documentos. Esta demostración puede realizarse mediante una autoevaluación, para lo que incluso se recoge una lista de verificación; o bien a través de la certificación por tercera parte, como es el caso de AENOR. Distintos elementos del SGD contribuyen a la mejora continua de la gestión documental, como política, objetivos, auditorías, análisis de datos o acciones correctivas. Adicionalmente, las auditorías internas, y especialmente las auditorías de certificación, permiten evidenciar el cumplimiento de los requisitos aplicables.

■ Sistemas de gestión para los documentos. Requisitos

Resumen de la Tabla A.1 del Anexo A Procesos y controles de la Norma UNE-ISO 30301

CREACIÓN

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

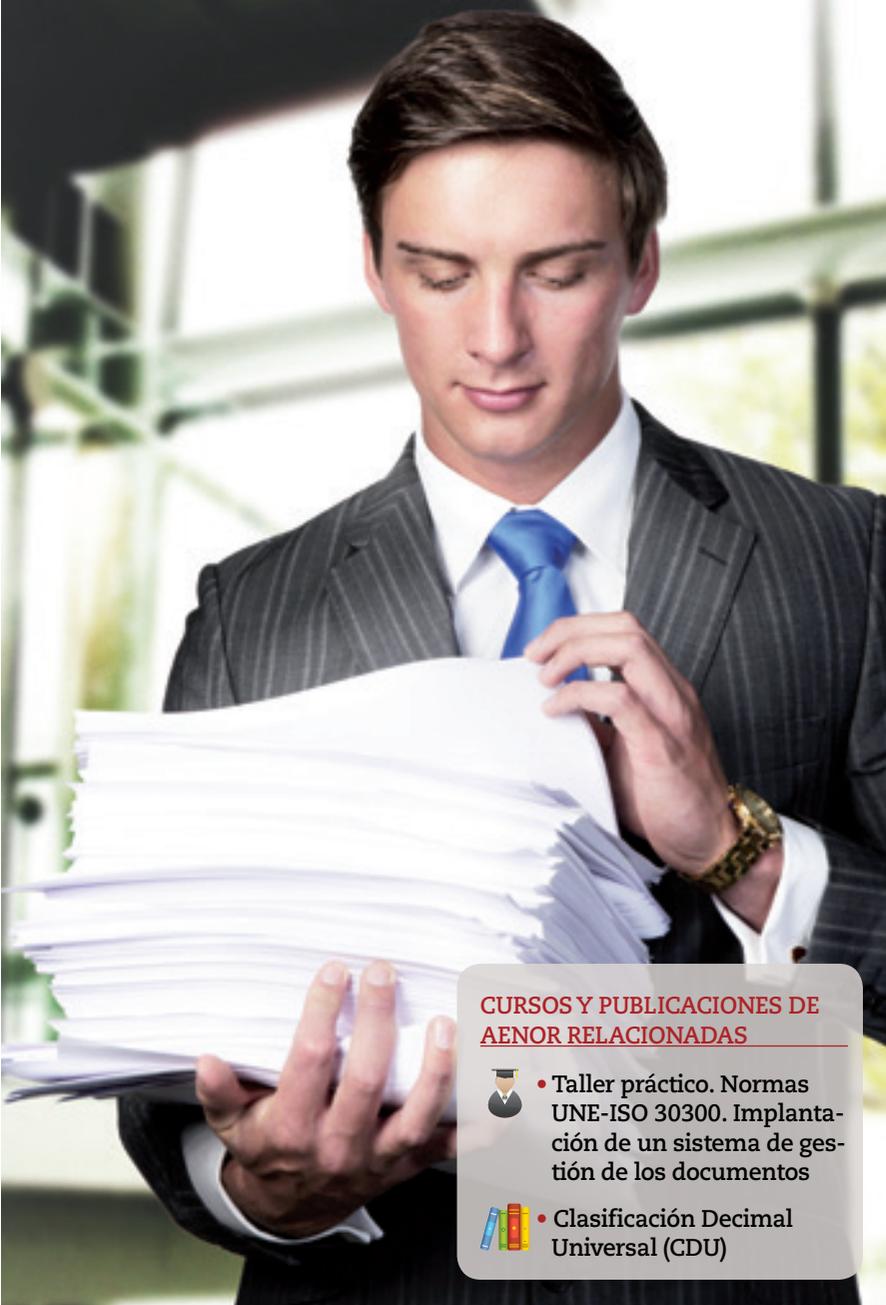
CONTROL

- Determinar qué información de control (metadatos) debe crearse en los procesos de gestión de documentos y cómo se vinculará con los documentos y gestionará a lo largo del tiempo
- Establecer las reglas y condiciones para el uso de los documentos a lo largo del tiempo
- Mantener la integridad, autenticidad, y usabilidad de los documentos a lo largo del tiempo
- Establecer la disposición (decisiones sobre la transferencia, conservación y destrucción) autorizada de los documentos
- Establecer las condiciones de administración y mantenimiento de las aplicaciones de gestión de documentos

Nuevo esquema de certificación

AENOR ha desarrollado la certificación de Sistema de Gestión para los Documentos conforme a la Norma UNE-ISO 30301 desde la experiencia y los protocolos aplicables a la certificación de sistemas de gestión. Por ello, las actividades para obtener esta certificación son equivalentes a las aplicadas para otros sistemas de gestión basados en la UNE-EN ISO/IEC 17021, que es la norma que establece los requisitos para los organismos que realizan la auditoría y la certificación de sistemas de gestión (ISO 9001, ISO 14001, ISO 27001, etc).

Las actividades de auditoría que hay que realizar para obtener esta certificación se dividen en dos fases. La primera es una actividad de *pre-auditoría* que, entre otras cuestiones, pretende revisar el estado de situación y nivel de implantación del sistema de gestión, así como el grado de comprensión de los requisitos de la Norma UNE-ISO 30301. Esta actividad permite anticipar la identificación de discrepancias y cuestiones que deberán ser resueltas para la



CURSOS Y PUBLICACIONES DE AENOR RELACIONADAS



- Taller práctico. Normas UNE-ISO 30300. Implantación de un sistema de gestión de los documentos



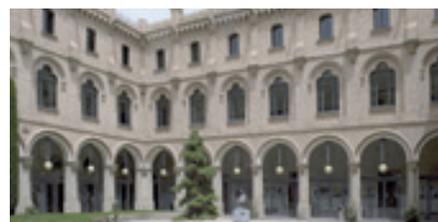
- Clasificación Decimal Universal (CDU)

certificación. Durante el tiempo que transcurre entre esta primera fase y la segunda la organización puede realizar los cambios o mejoras que considere convenientes.

En la segunda fase de auditoría se evalúa la implementación y eficacia del SGD. A lo largo de esta etapa, el equipo auditor recaba información para determinar el cumplimiento de los distintos requisitos aplicables e informa de los incumplimientos. Asimismo, recoge en el informe de esta fase de auditoría las conclusiones e incumplimientos identificados, junto con las evidencias obtenidas. En la reunión de cierre de la auditoría se presentan los resultados y se comentan las acciones que hay que acometer.

En función de las conclusiones de la auditoría, la organización realizará un análisis de los incumplimientos notificados y planteará las acciones que corresponda. Tras la revisión del análisis y las acciones realizadas, AENOR valorará la concesión de la certificación. El certificado tiene validez por tres años, realizándose anualmente auditorías de seguimiento, y de renovación a su vencimiento. Las auditorías de seguimiento y renovación se llevan a cabo de forma equivalente a la auditoría inicial de certificación, si bien en una fase.

El primer certificado AENOR de SGD se ha concedido al Servicio de Archivo y Gestión de Documentos de la Universidad de Lleida. ▀



EXPERIENCIAS

Servicio a la sociedad

Pepita Raventós

Servicio de Archivo y Gestión de Documentos
Universidad de Lleida
Vicepresidenta
AEN/CTN 50/SC 1 Gestión de Documentos y aplicaciones

El Servicio de Archivo y Gestión de Documentos (SAGD) es la unidad que coordina la implantación del programa en gestión de documentos y archivo en la Universidad de Lleida (UdL). Nuestra Universidad es un nexo de progreso y crecimiento en docencia e investigación en Lleida, una ciudad intermedia que impulsa su parque científico y tecnológico y gracias a las nuevas infraestructuras.

Los recursos de información de calidad en la gestión de la UdL son un recurso imprescindible. Su administración, junto a la necesidad de conservar la memoria de la institución, ha llevado a la mejora constante de la gestión de documentos y archivo de nuestra entidad después de diez años de funcionamiento. Esta motivación nos condujo a basarnos en el modelo de gestión y mejora continua que preconiza ISO 30301 como sistema de gestión para los documentos (SGD). Estos procesos se han refrendado, con la colaboración de la Escuela Superior de Archivística y Gestión de Documentos y de AENOR como entidad de certificación y gracias a una subvención concedida por la Generalitat de Catalunya a la Universidad, en la evaluación global de los procesos y procedimientos de gestión documental y archivo que integra todo el ciclo de vida de los documentos generados o recibidos por la Universidad.

Este ejercicio nos permite empezar ahora un nuevo periodo de mejora en la calidad de nuestro servicio. Se trata de buscar las mejoras técnicas y organizativas que requiere mantener la gestión de documentos y archivo; la evaluación de su eficacia y eficiencia para su implantación continua. En definitiva, seguir en el trabajo de detectar los riesgos que en gestión de documentos y archivo existen y trabajar en cómo mitigarlos en pro del servicio que se ofrece a la comunidad universitaria, los investigadores y a la sociedad.