

6	FORMACIÓN	33
6.1	Introducción	33
6.2	Requisitos de un programa de formación	33
6.3	Personal que debería ser formado	34
6.4	Formación de profesionales de gestión de documentos.....	34
6.4.1	Generalidades	34
6.4.2	Métodos de formación.....	34
6.5	Evaluación y revisión de la formación.....	35
ANEXO A	TABLAS DE REFERENCIA PARA COMPARAR LA ISO 15489-1 CON LAS DIRECTRICES QUE LA ACOMPAÑAN (ISO/TR 15489-2).....	36
ANEXO B	COMPARACIÓN DE LA ISO/TR 15489-2 DIRECTRICES CON LA ISO 15489-1.....	46
	BIBLIOGRAFÍA.....	53
	ÍNDICE ANALÍTICO	54

INTRODUCCIÓN

Esta parte de la Norma ISO 15489 facilita una serie de directrices que complementan a la Norma ISO 15489-1. Tanto la Norma ISO 15489-1 como esta parte de la Norma ISO 15489 se aplican a los documentos, en cualquier formato o soporte, creados o recibidos por una organización, pública o privada, en el curso de sus actividades. Así pues, en esta parte de la Norma ISO 15489, a menos que se indique lo contrario, los sistemas pueden ser considerados como sistemas en papel/manuales o electrónicos, y un documento puede estar en papel, microficha o formato electrónico.

La Norma ISO 15489-1 especifica los elementos que componen la gestión de documentos y define los resultados que deberían alcanzarse. Esta parte de la ISO 15489 proporciona una metodología de implementación. Sin embargo, cabe señalar que las Normas, legislación y reglamentos nacionales pueden exigir otros factores y requisitos para su conformidad legal.

Además de usar esta parte de la Norma ISO 15489, aquellos que pretendan aplicar esta norma deberían consultar los requisitos y directrices de las normas nacionales, legislación y reglamentos que son de aplicación bajo su respectivo ordenamiento jurídico. Por otra parte, una amplia gama de sociedades y asociaciones de profesionales cuentan con recursos de ayuda a la implementación de la Norma ISO 15489-1.

1 OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

Esta parte de la Norma ISO 15489 es una guía de implementación de la Norma ISO 15489-1 para su uso por parte de los profesionales de la gestión de documentos y de aquellas personas encargadas de gestionar documentos en sus respectivas organizaciones. Asimismo, presenta una metodología que facilitará la implementación de la Norma ISO 15489-1 en todas las organizaciones que necesiten gestionar sus documentos. Proporciona una visión general de los procesos y factores que las organizaciones que deseen cumplir con la Norma ISO 15489-1 deberían tener en cuenta.

2 POLÍTICA Y RESPONSABILIDADES

2.1 Introducción

El capítulo 6 de la Norma ISO 15489-1:2001 explica, en términos generales, la necesidad de que las organizaciones que pretenden cumplir con dicha norma dispongan de una política de gestión de documentos, definan las responsabilidades y las asignen a las diferentes personas. Esta parte de la Norma ISO 15489 proporciona directrices adicionales respecto de la política de gestión de documentos y describe más ampliamente los tipos de responsabilidades que tienen que definirse y asignarse.

2.2 Declaración de la política de gestión de documentos

Las organizaciones deberían definir y documentar las políticas de gestión de documentos y garantizar que se implementan y mantienen en todos los niveles de la organización.

Una política de gestión de documentos es una declaración de intenciones. En ella se exponen las grandes líneas de lo que la organización pretende hacer y, en algunas ocasiones, se incluye un resumen del plan de actuación y de los procedimientos para conseguirlo. No obstante, una declaración de este tipo no garantiza, por sí misma, una buena gestión de los documentos: su éxito dependerá fundamentalmente de la aprobación y el respaldo, visible y activo, de la dirección, y de la atribución de los recursos necesarios para llevar a cabo su implementación. Por lo tanto, una declaración efectiva de política asignará a un directivo la responsabilidad principal en materia de gestión de documentos y de supervisión de la implementación de la política y el plan de actuación correspondientes.

La declaración de esta política debería referirse a otras políticas relacionadas con la información, por ejemplo, la política de sistemas de información, de seguridad de la información o de gestión de activos, pero sin duplicarlas. Debería estar respaldada por procedimientos y directrices, planes estratégicos, calendarios de conservación y otros documentos que, conjuntamente, componen el régimen de gestión de documentos.

Debería fomentarse en todo momento entre los empleados, el respaldo y la aprobación de esta política. Es de especial importancia que esta política obligue a los empleados a crear y mantener documentos que cumplan con las necesidades legales, reglamentarias, fiscales, operativas y archivísticas e históricas de la organización. Es importante controlar el cumplimiento de la política definida.

2.3 Responsabilidades

2.3.1 Objetivos de la definición de las responsabilidades y competencias

El objetivo fundamental de la definición de las responsabilidades, competencias y sus interrelaciones consiste en el establecimiento y mantenimiento de un régimen de gestión de documentos que satisfaga las necesidades de las partes interesadas, tanto internas como externas.

En concreto, la definición de responsabilidades, competencias y sus interrelaciones debería conducir a la aplicación de prácticas normalizadas o reglas de la organización que:

- a) exijan a los empleados que documenten correctamente las actividades de la organización en las que toman parte, creando documentos de acuerdo con las necesidades y procesos de negocio;
- b) garanticen que los sistemas de información y procesamiento que sirven de respaldo a las actividades de la organización permitan la creación de documentos apropiados como parte de dichas actividades;
- c) garanticen la transparencia de los procesos documentales y la idoneidad de los sistemas de gestión de documentos a lo largo de su vida activa (los documentos que son necesarios para el funcionamiento habitual de la organización y los que están sujetos a un uso frecuente suelen estar ubicados cerca del usuario, si se trata de un documento físico, o [accesibles] en línea a través del sistema informático);
- d) garanticen que los documentos se mantengan, almacenen y conserven durante todo el tiempo en que sean útiles para la organización y, cuando sea apropiado, para entidades externas, como instituciones archivísticas, investigadores y auditores; y
- e) aseguren que la disposición de documentos sólo se realice de conformidad con un proceso de aprobación previamente definido.

2.3.2 Competencias y responsabilidades dentro de la organización

Una organización debería definir las competencias y responsabilidades de todo el personal implicado en la gestión de documentos. Es probable que se incluyan las siguientes categorías:

- a) la dirección ejecutiva debería asumir el mayor nivel de responsabilidad para garantizar el éxito del plan de actuación de gestión de documentos. El respaldo de la dirección ejecutiva se traduce en la atribución de recursos a niveles inferiores y en el fomento del cumplimiento de los procedimientos de gestión de documentos en toda la organización;
- b) los profesionales de la gestión de documentos asumen la responsabilidad principal de la implementación de la Norma ISO 15489-1. En concreto, establecen las políticas, procedimientos y normas generales de gestión de documentos para toda la organización e implementan los procesos descritos en el capítulo 4 de la Norma ISO 15489-1:2001;
- c) los jefes de las unidades de gestión o de las agrupaciones organizativas son responsables de garantizar que el personal a su cargo crea y mantiene documentos como parte integrante de su trabajo y de acuerdo con las políticas, procedimientos y normas establecidas. Además son responsables de facilitar los recursos necesarios para la gestión de documentos y actuar de enlace con los profesionales de la gestión de documentos en todos los aspectos expuestos en el capítulo 4 de la Norma ISO 15489-1:2001;

- d) otras personas de la organización que tienen obligaciones específicas en relación con los documentos. Incluyen, en particular, el personal responsable de: la seguridad, el diseño y la implementación de sistemas mediante las tecnologías de información y comunicación y el cumplimiento de las disposiciones legales; y
- e) todo el personal que crea, recibe y mantiene documentos como parte de su labor diaria debería hacerlo de acuerdo con las políticas, procedimientos y normas establecidas. Esto incluye la disposición de documentos únicamente de conformidad con los instrumentos autorizados.

Cuando el plan de gestión de documentos de la organización sea llevado a cabo por contratistas externos, es importante garantizar que éstos cumplan con las normas establecidas en las políticas de la organización.

3 ESTRATEGIAS, DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN

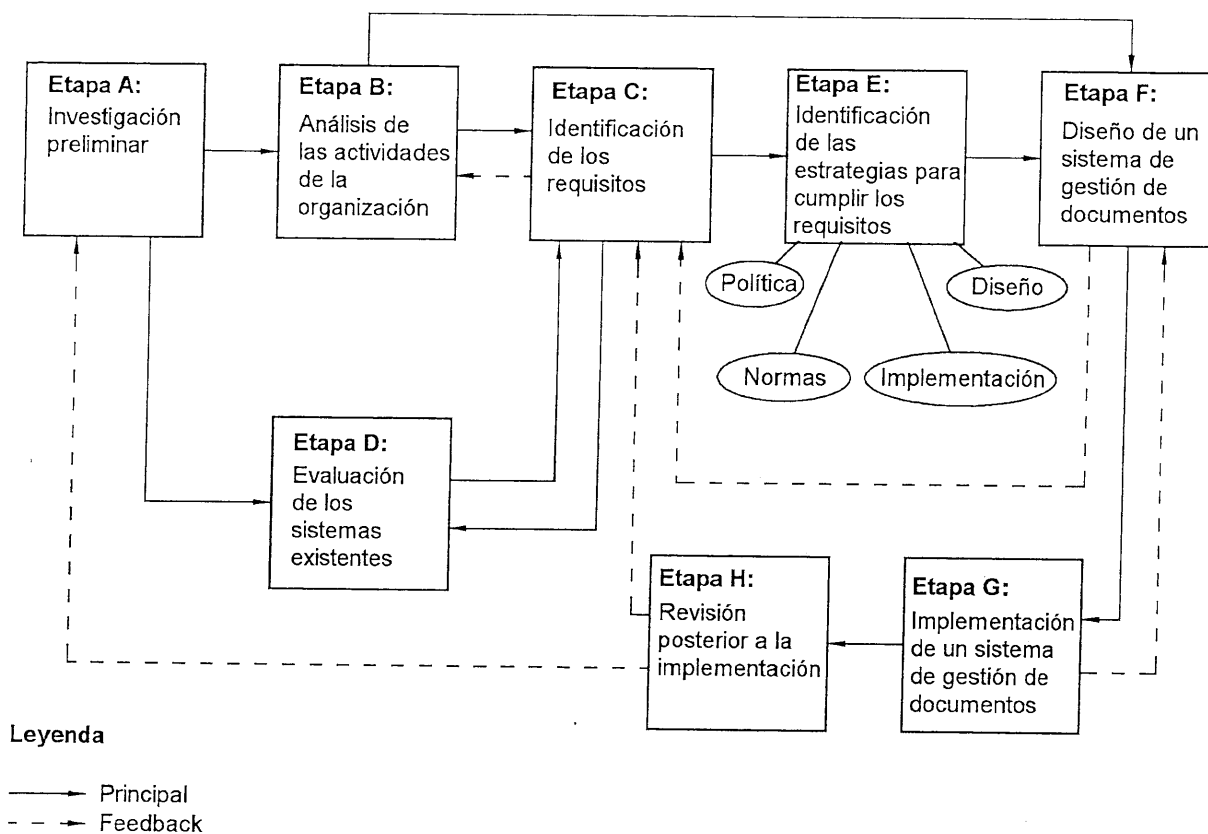
3.1 Introducción

El capítulo 8 de la Norma ISO 15489-1:2001 describe las características esenciales de los sistemas de documentos y proporciona un marco para su implementación. El presente capítulo amplía únicamente el apartado 8.4 de la Norma ISO 15489-1:2001. Proporciona algunas directrices relacionadas con el diseño y la implementación de sistemas de gestión de documentos.

3.2 Diseño e implementación de un sistema de gestión de documentos

3.2.1 Generalidades

Cabe señalar que las etapas descritas en este proceso amplían las descripciones generales expuestas en el apartado 8.4 de la Norma ISO 15489-1:2001 y que la Etapa A está relacionada con la letra a), la Etapa B con la letra b) y así sucesivamente.



(Fuente: Archivos Nacionales de Australia y Archivos Estatales de Nueva Gales del Sur)

Figura 1 – Diseño e implementación de sistemas de gestión de documentos (DIRS) (DISGED)

3.2.2 Etapa A: Investigación preliminar

El objetivo de la etapa A consiste en proporcionar a la organización la comprensión del contexto administrativo, legal, empresarial y social en el que desarrolla su actividad, de manera que se puedan identificar los factores que más influyen en la necesidad de crear y mantener documentos.

Asimismo, la etapa A proporcionará una visión general de las fortalezas y debilidades de la organización en lo que a la gestión de documentos se refiere. Esta etapa representa una buena base para definir el alcance de un proyecto de gestión de documentos y la presentación de un caso práctico para obtener el apoyo de la dirección.

La investigación preliminar resulta indispensable a la hora de tomar decisiones eficaces en relación con los sistemas de gestión de documentos de la organización. Además, ayudará a definir los problemas en materia de gestión de documentos surgidos dentro de la organización y a evaluar la viabilidad y los riesgos de las diferentes soluciones posibles.

La etapa A constituye un importante punto de partida para recoger información de los procesos basados en funciones para elaborar el cuadro de clasificación y decidir qué documentos deberían incorporarse y por cuánto tiempo deberían conservarse. Junto con las etapas posteriores B y C, la investigación preliminar también permitirá evaluar la responsabilidad de la organización en cuanto a la conformidad con los requisitos externos para la creación y mantenimiento de documentos. Asimismo, constituye una base útil para la evaluación de los sistemas ya existentes.

3.2.3 Etapa B: Análisis de las actividades de la organización

El objetivo de esta etapa consiste en desarrollar un modelo conceptual de qué hace una organización y de cómo lo hace. Esta etapa demostrará cómo se relacionan los documentos tanto con las actividades de la organización como con sus procesos de negocio. Contribuirá en etapas posteriores a la toma de decisiones acerca de la creación, incorporación, control, almacenamiento y disposición de los documentos y del acceso a los mismos. Esto adquiere una mayor importancia en los entornos electrónicos puesto que si el sistema no está correctamente diseñado no se podrán incorporar ni conservar los documentos adecuados. Esta etapa proporciona las herramientas necesarias para sistematizar el análisis de la organización y aprovechar de la mejor forma sus resultados.

El análisis de las actividades y los procesos de la organización permitirá conocer la relación existente entre estos y sus documentos.

En esta etapa se pueden generar los siguientes resultados:

- a) una documentación que describa las actividades y procesos de negocio de la organización;
- b) un cuadro de clasificación de la organización que muestre las funciones, actividades y operaciones de la organización siguiendo un criterio de relaciones jerárquicas; y
- c) un mapa de los procesos de negocio de la organización que muestre los puntos en los que se producen o se reciben los documentos como productos de la actividad de la organización.

El análisis proporciona una base para el desarrollo de las herramientas de gestión de documentos, entre las que se pueden encontrar:

- a) un tesoro de términos que permita controlar el lenguaje usado en la titulación e indización de los documentos en un contexto organizativo específico; y
- b) un calendario de conservación que defina los periodos de conservación y las consiguientes acciones de disposición sobre los documentos.

El análisis también ayudará a identificar e implementar estrategias apropiadas relacionadas con los metadatos y a asignar formalmente las responsabilidades relacionadas con el mantenimiento de los documentos.

3.2.4 Etapa C: Identificación de los requisitos

El objetivo de esta etapa consiste en identificar los requisitos que ha de cumplir la organización al crear, recibir y mantener los documentos reflejo de sus actividades, y documentar dichos requisitos de una forma estructurada y fácil de mantener. El mantenimiento de los documentos adecuados facilita el correcto desarrollo de las actividades. A su vez, garantiza que las personas y las organizaciones asuman la responsabilidad de sus actos en materia legal y administrativa. Asimismo, se garantiza la consideración de las necesidades y expectativas de los grupos de interés relacionados, tanto internos como externos, posibilitando la rendición de cuentas ante los mismos.

Los requisitos sobre los documentos se identifican a través de un análisis sistemático de las necesidades de la organización, las obligaciones legales y reglamentarias y de otras responsabilidades de carácter más general que la organización tenga que asumir ante la sociedad. La evaluación del riesgo derivado de la falta de creación y conservación de documentos también ayudará a identificar los requisitos de los mismos. Asimismo, esta etapa proporciona las razones para la creación, mantenimiento y disposición de documentos, la base del diseño de los sistemas de gestión que se encargarán de su incorporación y mantenimiento, y los parámetros que permiten comparar el rendimiento de los sistemas existentes.

Entre los productos realizados en esta etapa pueden incluirse:

- a) una lista de todas las fuentes que contengan requisitos documentales relevantes para la organización;
- b) una lista de los requisitos legales y reglamentarios o cualquier otro derivado de las necesidades más generales de la sociedad relacionados con el mantenimiento de documentos;

Cuando se complete esta etapa, se dispondrá de una propuesta planificada, sistemática y apropiada en relación con la creación, incorporación, mantenimiento, uso y conservación de documentos, que servirá de base para el diseño del sistema de gestión de documentos o el rediseño del sistema ya existente.

Los productos ligados a esta etapa pueden ser:

- a) la lista de estrategias destinadas a satisfacer los requisitos en materia de documentos que sean compatibles con otras necesidades de la organización;
- b) el modelo que relacione las estrategias y los requisitos; y
- c) el informe dirigido a la alta dirección recomendando una estrategia de diseño global.

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

Esta etapa consiste en la transformación de las estrategias y tácticas seleccionadas en la etapa E en un plan para el sistema de gestión de documentos que cumpla con los requisitos identificados y documentados en la etapa C y solucione cualquier deficiencia existente en la organización en relación con la gestión de documentos que haya sido identificada durante la etapa D.

La etapa F, al igual que el resto de etapas de esta metodología, adopta una definición amplia del término sistema, que engloba tanto las personas y los procesos, como las herramientas y la tecnología. En consecuencia, esta etapa incluirá:

- a) el diseño de cambios en los sistemas, procesos y prácticas existentes;
- b) la adaptación o integración de soluciones tecnológicas; y
- c) la definición de la forma más adecuada de incorporar estos cambios para mejorar la gestión de los documentos en toda la organización.

En la práctica, en ocasiones, puede resultar difícil ver donde finaliza la determinación de estrategias de gestión de documentos (Etapa E) y comienza el diseño de sistemas que incorporen dichas estrategias (Etapa F). Sin embargo, es útil centrarse en cada estrategia por separado para garantizar que los requisitos de creación y mantenimiento de documentos son viables, coherentes, y se han incorporado correctamente al diseño del sistema.

En esta etapa participan profesionales de la gestión de documentos y otros expertos que trabajan con los usuarios con el objeto de elaborar especificaciones que recojan los requisitos en materia de documentos de la mejor forma. Esto garantizará que los usuarios sientan como propio el sistema, lo entiendan y lo usen según lo previsto.

Entre los productos de esta etapa F pueden incluirse:

- a) el plan de proyecto en el que se definen las tareas, responsabilidades y plazos de ejecución;
- b) los informes en los que se detallan los resultados de las revisiones periódicas del diseño;
- c) la documentación relativa a los cambios en los requisitos, validada tanto por los representantes de los usuarios como por el equipo de proyecto;
- d) las descripciones del diseño conceptual;
- e) las reglas de funcionamiento del sistema;
- f) las especificaciones del sistema;
- g) los diagramas en los que se representen la arquitectura y los componentes del sistema;

- c) realizar encuestas;
- d) examinar la documentación elaborada durante las primeras fases del proyecto de desarrollo del sistema; y
- e) observar y controlar de forma aleatoria el funcionamiento.

La organización puede ayudar a garantizar el retorno permanente de la inversión en el sistema de gestión de documentos llevando a cabo revisiones posteriores a la implementación y realizando controles periódicos. También debería tener información objetiva que permita demostrar que la organización está creando y gestionando los documentos adecuados. Esta revisión minimizará la exposición de la organización al riesgo derivado de un fallo en el sistema, y, pasado el tiempo, permitirá anticiparse a los cambios significativos en los requisitos de los documentos y en las necesidades organizativas que requieran de un nuevo ciclo de desarrollo.

Al final de la etapa H, la organización habrá:

- a) desarrollado y aplicado una metodología de evaluación objetiva de su sistema de gestión de documentos;
- b) documentado el rendimiento del sistema y el proceso de desarrollo; y
- c) presentado a la dirección un informe en el que se documentan las conclusiones y recomendaciones.

Como los procesos de negocio y los sistemas de gestión de documentos no son estáticos, las etapas C a H deberían llevarse a cabo de forma periódica tal como se indica en la figura 1.

4 PROCESOS Y CONTROLES DE LA GESTIÓN DE DOCUMENTOS

4.1 Introducción

La Norma ISO 15489-1 formula los principios de las distintas operaciones de la gestión de documentos. Estas operaciones se describen en una secuencia lineal. En la práctica, no tienen lugar siguiendo ese orden. Varias operaciones específicas pueden realizarse de forma simultánea. Algunas operaciones dependen de la existencia de instrumentos creados por procesos que se describen en etapas posteriores de la secuencia.

Tradicionalmente se ha utilizado una secuencia lineal para describir los procesos de la gestión de documentos en papel, porque los procesos pueden estar, y a menudo es así, separados por intervalos variables de tiempo. En los sistemas de gestión de documentos electrónicos, las decisiones relativas a la incorporación y clasificación, así como acceso y disposición, se toman generalmente en el momento de creación del documento, de manera que los procesos son más explícitos y suelen ser simultáneos. Por supuesto, esto también puede darse en los sistemas basados en papel.

Los sistemas basados en papel contienen metadatos sobre los documentos que con frecuencia tienen un carácter implícito y pueden ser deducidos por cualquiera que utilice los documentos. En los sistemas en papel, la estructura del documento no necesita ser especificada, ya que resulta de inmediato evidente para el usuario. El contenido de los documentos puede necesitar ser resaltado mediante una indización adicional. El contexto del documento se define a través de una serie de factores complejos, incluida la implementación de sistemas de control, pero también puede deducirse a través de la ubicación física del documento y de su situación respecto de otros documentos. Los sistemas electrónicos no disponen de los mismos metadatos implícitos, por lo que los métodos de incorporación de documentos deberían explicitar dichos metadatos.

Es necesario configurar los sistemas electrónicos que se utilizan para la incorporación de documentos de manera que exijan la cumplimentación de los metadatos requeridos, o que los generen automáticamente. La cantidad de metadatos requerida para los documentos electrónicos es mayor que la requerida para los documentos en papel, ya que se pueden deducir muy pocos elementos de manera implícita en los sistemas electrónicos, y todos los metadatos implícitos en los documentos en papel se hacen explícitos. Dicha cantidad depende de la existencia previa de reglas que identifiquen qué documentos deberían incorporarse y de los sistemas de clasificación para la identificación y el acceso.

- b) vincular y compartir documentos, ya sea de manera interna o externa a la organización; y
- c) proporcionar mejor acceso, recuperación, uso y difusión de los documentos.

Con el apoyo de instrumentos como vocabularios controlados, los sistemas de clasificación fomentan la consistencia de los títulos y las descripciones, lo que facilita la recuperación y el uso de los documentos. Además de facilitar el acceso y el uso, los sistemas de clasificación pueden servir de apoyo a otros procesos de gestión de documentos, como por ejemplo el almacenamiento, la conservación y la disposición.

Los sistemas de clasificación pueden reflejar la simplicidad o la complejidad de las organizaciones. Estas deberían fijar el grado de control de la clasificación necesario para sus fines, en función de las estructuras organizativas, la naturaleza de la actividad que desarrollan, las responsabilidades que asumen y la tecnología disponible.

4.2.2.2 Desarrollo de la clasificación de las actividades de la organización

La clasificación de las actividades de la organización puede elaborarse aplicando la metodología descrita en los apartados 3.2.2 y 3.2.3.

El desarrollo de un análisis de la actividad de la organización implica la identificación y el análisis de los siguientes elementos:

- a) los objetivos y estrategias de la organización;
- b) las funciones de la organización que apoyan la consecución de dichos objetivos y estrategias;
- c) las actividades de la organización que constituyen dichas funciones;
- d) los procesos de trabajo realizados para llevar a cabo actividades y operaciones específicas;
- e) todas las etapas constitutivas de una actividad;
- f) todas las operaciones que componen cada etapa;
- g) los grupos de operaciones recurrentes dentro de cada actividad; y
- h) los documentos ya existentes en la organización.

Las conclusiones del análisis pueden representarse como una jerarquía de actividades de la organización, que se completará, en su caso, con representaciones secuenciales de los procesos.

Para garantizar que los documentos y sus respectivos metadatos reflejan fielmente los procesos de negocio que los originaron, los sistemas de clasificación deberían ser resultado del análisis de dichos procesos.

La estructura de un cuadro de clasificación suele ser jerárquica y se refleja del siguiente modo:

- a) el primer nivel suele reflejar la función;
- b) el segundo nivel se basa en las actividades que constituyen la función; y
- c) el tercer nivel y los que le siguen proporcionan más detalles acerca de las actividades o los grupos de operaciones que forman parte de cada actividad.

El grado de precisión de un cuadro de clasificación es elegido por la organización y refleja la complejidad de cada una de las funciones que se llevan a cabo. Por ejemplo, la jerarquía en materia de personal¹⁾ podría establecerse tal como sigue:

1) En el anexo nacional se presenta un ejemplo de jerarquía y desarrollo el cuadro de clasificación en materia de personal más acorde con las prácticas que se realizan en España en la gestión de documentos.

4.2.3 Vocabulario

4.2.3.1 Vocabulario controlado – lista de encabezamientos autorizados

Una lista de encabezamientos autorizados es una sencilla enumeración de términos que se deriva de los usados en el cuadro de clasificación. No se contempla el significado del término y no se muestran las relaciones entre los términos. La lista permite controlar la terminología usada al formar los títulos de los documentos mediante el establecimiento de los términos aceptados y utilizados en el lenguaje natural de la organización, controlando el uso de sinónimos, homónimos, abreviaturas y acrónimos.

4.2.3.2 Tesaurus

Un tesaurus se construye usando las convenciones y procedimientos documentados en la Norma ISO 2788.

Un tesaurus es una lista controlada de términos vinculados entre sí mediante relaciones semánticas, jerárquicas, asociativas o de equivalencia. Esta herramienta sirve de guía a la hora de asignar los términos de clasificación a los documentos individuales.

En un tesaurus se especifica el significado de cada término y se muestran las relaciones existentes con otros términos. Un tesaurus proporciona suficientes entradas para remitir a los usuarios desde los términos que no deben ser usadas a la terminología adoptada por la organización. Además, un tesaurus puede estar asociado con otros instrumentos de gestión de documentos, como los calendarios de conservación o las tablas de acceso y seguridad, posibilitando la automatización de otros procesos de gestión de documentos.

4.2.4 Calendario de conservación

4.2.4.1 Generalidades

Las decisiones sobre qué documentos deberían incorporarse y durante cuánto tiempo deberían conservarse se toman más eficazmente procediendo de forma sistemática y de acuerdo con las leyes y reglamentos existentes (que pueden ser propios del país, propios de diferentes tipos de organizaciones o sectores económicos o estar relacionados con ciertos productos). Los instrumentos destinados a normalizar el proceso de toma de decisiones pueden ir desde directrices que identifican los documentos que deberían destruirse o integrarse en sistemas de gestión de documentos, hasta un calendario formalmente aprobado con los plazos de conservación y acciones de disposición apropiadas para cada clase de documentos, que se somete a la aprobación de una autoridad externa (calendario de conservación). En algunos países, estos calendarios aprobados por la autoridad externa competente pueden prescribir una conservación permanente de los documentos, ya sea dentro de la organización o en una institución archivística independiente. En los sistemas de documentos electrónicos, las decisiones de incorporación y conservación deberían estudiarse como parte del diseño del sistema en el momento de su creación.

4.2.4.2 Determinación de los documentos que deberían incorporarse al sistema de gestión de documentos

La decisión sobre qué documentos deberían incorporarse al sistema de gestión de documentos y durante cuánto tiempo deberían conservarse requiere, en primer lugar, un análisis del entorno interno y externo de la organización, su relación o relaciones con dicho entorno y la identificación de las funciones y actividades de la organización, tal como se describe en los apartados 3.2.2 y 3.2.3.

En segundo lugar, los resultados de este análisis se valoran en relación con los requisitos externos e internos para la rendición de cuentas de la organización. Sirviéndose del análisis de las actividades y de los requisitos, los profesionales de la gestión de documentos pueden:

- a) identificar, desde una perspectiva amplia, los documentos que deberían crearse para administrar y gestionar cada actividad;
- b) identificar las áreas de la organización en que se incorporan los documentos correspondientes a cada actividad;
- c) analizar las actividades para identificar todas sus etapas constitutivas;

d) Tener en cuenta la variedad de usos de los documentos.

Las etapas propias de este proceso incluyen:

- 1) la identificación de otras partes interesadas, por ejemplo, archivos o usuarios externos con intereses legalmente reconocidos o legítimos en la conservación de los documentos por más tiempo del requerido por los usuarios internos de la organización;
 - 2) la evaluación de los riesgos asociados con la destrucción de los documentos, una vez que se haya completado su utilización habitual e interna;
 - 3) la determinación de qué documentos son esenciales para garantizar la continuidad de la organización en caso de pérdida o daño y qué acciones son necesarias para conservarlos;
 - 4) la evaluación de los beneficios financieros, políticos, sociales o de otro tipo derivados de la conservación de los documentos una vez que la organización haya dejado de usarlos; y
 - 5) el análisis del balance coste-beneficios no financieros de la conservación de los documentos, para decidir por cuánto tiempo deberían conservarse una vez satisfechas las necesidades de la organización.
- e) Asignar plazos de conservación a los documentos de acuerdo con la evaluación total del sistema.

Dentro del sistema, se establecen plazos de conservación y acciones de disposición de similares características para conjuntos de documentos que reflejan o registran actividades similares. Todos los documentos pertenecientes a un mismo sistema de gestión deberían estar contemplados en algún tipo de calendario de conservación, desde los documentos de las operaciones de menor envergadura hasta los producidos por políticas y procedimientos. Los plazos de conservación deberían fijarse con claridad y las acciones de disposición deberían identificarse de forma inequívoca. Por ejemplo, “destruir transcurridos x años desde la auditoría” o “transferir a los archivos transcurridos x años tras la realización íntegra de la última operación”.

4.2.5 Tabla de acceso y seguridad

4.2.5.1 Generalidades

Un instrumento formal de identificación de los derechos de acceso y del régimen de restricciones aplicables a los documentos es una herramienta necesaria para organizaciones de cualquier tamaño y bajo cualquier ordenamiento jurídico. Cuanto más compleja sea la organización y su marco reglamentario, mayor será la necesidad de normalización de los procedimientos de aplicación de las categorías de acceso y seguridad.

4.2.5.2 Elaboración de la tabla de acceso y seguridad

El establecimiento de categorías adecuadas de derechos y restricciones de acceso se basa en el análisis del marco reglamentario de la organización, de su actividad y de la evaluación de riesgos. El nivel de acceso y seguridad apropiado dependerá de la naturaleza y el tamaño de la organización, así como del contenido y valor de la información con requisitos especiales de seguridad. Una seguridad apropiada puede describirse como el nivel de seguridad que, según el sentido común, se necesitaría para proteger la información de cualquier acceso, recopilación, uso, divulgación, borrado, modificación o destrucción sin autorización. Así pues, “apropiado” para una organización puede ser un depósito cerrado con llave, mientras que para otra puede ser un depósito cerrado con llave, vigilado, de acceso limitado y que cuente con cámaras de vídeo.

El acceso a los documentos puede estar restringido para proteger:

- a) la información personal y la intimidad;
- b) los derechos de propiedad intelectual y el secreto comercial;
- c) la seguridad de los bienes (físicos o financieros);

4.3 Procesos de la gestión de documentos

4.3.1 Introducción

Los procesos que se describen a continuación se exponen de forma secuencial, pero debería tenerse presente que en muchos sistemas de gestión de documentos, en especial, en los sistemas electrónicos, pueden tener lugar de manera simultánea o en un orden diferente del descrito. Todos los procesos generan metadatos (información descriptiva detallada) vinculados al documento. La cantidad de metadatos existentes en relación con los documentos y los procesos de gestión de los mismos depende de la sofisticación de un sistema de gestión de documentos, que, a su vez, depende de los requisitos derivados de las actividades y responsabilidades de la organización. Los procesos son los siguientes:

- a) incorporación;
- b) registro;
- c) clasificación;
- d) asignación de acceso y seguridad;
- e) definición de la disposición;
- f) almacenamiento;
- g) uso y trazabilidad; y
- h) disposición.

4.3.2 Incorporación

La incorporación es el proceso que consiste en determinar si un documento debería crearse y conservarse. Se incluyen tanto los documentos creados por la organización como los que ésta recibe. Se trata de decidir qué documentos se incorporan, lo que, a su vez, supone decidir quién puede tener acceso a dichos documentos y, en general, cuánto tiempo tienen que conservarse.

Las decisiones acerca de los documentos que deberían incorporarse y los que deberían desestimarse se basan en un análisis de la actividad de la organización y de las responsabilidades que ésta haya asumido. La organización puede usar un instrumento formal, como un calendario de conservación (véase el apartado 4.2.4) o una serie de directrices que identifiquen los documentos que no necesitan conservarse.

Como ejemplo de documentos que no requieren una incorporación formal, podemos citar aquellos que:

- a) no obligan a una organización o individuo a emprender una acción determinada;
- b) no documentan una obligación o responsabilidad; o
- c) no contienen información relacionada con la actividad de la que la organización es responsable.

En los sistemas de gestión de documentos en papel, la incorporación puede realizarse mediante la colocación física del documento en una secuencia cronológica dentro de un expediente o carpeta provistos de un título. Esta agrupación relaciona el documento individual con otros documentos en un asunto específico y permite a cualquier persona que quiera recuperar la información contenida en el documento obtener una información contextual sobre el mismo. Un documento está implícitamente vinculado a otros documentos por razones de carácter temporal, por proximidad física, por la identidad del productor del expediente o carpeta, o por el título de dicho expediente o carpeta.

En los sistemas manuales de control basados en papel, un registro constituye habitualmente un documento separado. En los sistemas informatizados, un registro puede englobar una combinación de datos. En los sistemas de gestión de documentos electrónicos, el proceso de registro puede incluir la clasificación, la asignación del tipo de disposición y las condiciones de acceso. Pueden diseñarse con vistas a registrar documentos a través de procesos automáticos, transparentes para el usuario de la aplicación desde la que se incorpora el documento, y sin que intervenga personal de la gestión de documentos. Incluso en el caso de que el registro no esté completamente automatizado, los elementos del proceso de registro (en concreto, algunos de los metadatos que se requieren para el registro) pueden deducirse automáticamente del entorno informático y de la organización de los que procede el documento.

Sea cual sea su forma, en general, el registro es inalterable. No obstante, si fuera necesario realizar cambios, tiene que existir una pista de auditoría de los mismos.

El registro debería especificar, como mínimo, los siguientes metadatos:

- a) un identificador único asignado desde el sistema;
- b) la fecha y hora del registro;
- c) un título o una breve descripción; y
- d) el autor (persona o entidad corporativa), el remitente o el destinatario.

Un registro más detallado vincula el documento con la información descriptiva sobre su contexto, contenido y estructura y con otros documentos relacionados. Cada documento o grupo de documentos debería contener información sobre su contenido y contexto así como sobre otros documentos relacionados con el mismo. En algunos casos, el ordenamiento jurídico puede exigir el cumplimiento de determinados requisitos relativos a los metadatos en aras de la obtención de documentos completos y precisos. Algunos de estos requisitos en materia de metadatos pueden satisfacerse gracias al registro inicial de un documento y sus relaciones.

En función de la naturaleza de la actividad registrada, de las necesidades de prueba de la organización y de la tecnología implantada, la información vinculada al identificador único del documento puede incluir los siguientes elementos:

- a) el nombre o título del documento;
- b) una descripción o resumen del texto;
- c) la fecha de creación;
- d) la fecha y hora de la comunicación y la recepción;
- e) de entrada, de salida o interno;
- f) el autor (con su filiación);
- g) el remitente (con su filiación);
- h) el destinatario (con su filiación);
- i) el formato físico;
- j) su clasificación de acuerdo con el cuadro de clasificación;
- k) sus vínculos con los documentos relacionados, que documenten el mismo proceso o que se refieran a la misma persona o asunto, si el documento forma parte de un expediente;
- l) el sistema desde el que se incorporó el documento;

4.3.4.2 Vocabulario controlado

Pueden añadirse al documento otros datos descriptivos y de control mediante la utilización de vocabularios controlados, como una lista de encabezamientos autorizados o un tesoro (véanse los apartados 4.2.3.1 y 4.2.3.2). El requisito de control del título y de la descripción depende del tamaño y la complejidad de la organización y de su sistema de gestión de documentos. Cuanto mayor sea el nivel de exigencia de responsabilidades o de control público, mayor será la necesidad de exactitud y rapidez en la localización de documentos concretos. Cuanto mayores sean los riesgos presentes en la actividad de la organización, por ejemplo, la seguridad pública en relación con productos químicos peligrosos, mayor será la necesidad de precisión y control en la recuperación.

4.3.4.3 Indización

La asignación adecuada de los términos de indización amplía las posibilidades de recuperación de documentos en las clasificaciones, categorías y soportes. La indización puede realizarse de forma manual o generarse automáticamente mediante perfiles automáticos o el texto de los documentos electrónicos.

Aunque inicialmente la indización fue una práctica manual, en la actualidad suele estar informatizada. Los sistemas de recuperación por texto libre (recuperación en texto completo) localizan los documentos mediante la búsqueda en su contenido. Otras herramientas de recuperación proporcionan búsquedas basadas en perfiles de usuario, de documentos o de materias, en el contenido de los documentos y en el uso de agentes inteligentes. Las herramientas de indización más sofisticadas se adaptan a tipos de documentos concretos, a la naturaleza de la actividad y a los recursos que se necesitan para su aplicación y funcionamiento.

La asignación de términos de indización puede limitarse a la terminología establecida en el cuadro de clasificación o en otros vocabularios controlados. Los términos de indización suelen extraerse de los siguientes elementos:

- a) el formato o la naturaleza del documento;
- b) el título o encabezamiento principal del documento;
- c) el contenido temático del documento, normalmente acorde con la actividad de la organización;
- d) el resumen del documento;
- e) las fechas asociadas a las operaciones registradas en el documento;
- f) los nombres de los clientes u organizaciones;
- g) los requisitos concretos de manipulación o tratamiento;
- h) la documentación adjunta que no se identifique de otra forma; o
- i) los usos de los documentos.

4.3.5 Asignación de categorías de acceso y seguridad

El establecimiento de derechos y restricciones de acceso se compone de etapas similares a las de la clasificación de las actividades. Tomando como referencia la tabla de acceso y seguridad (véase el apartado 4.2.5), se debería:

- a) identificar la operación o actividad que el documento atestigua;
- b) identificar la unidad de la organización a la que pertenece el documento;
- c) verificar las categorías de acceso y seguridad asignadas para determinar si la actividad y el área de la organización han sido identificadas como áreas de riesgo, o se les han atribuido consideraciones de seguridad o restricciones por imperativo legal;

Entre los factores importantes a la hora de seleccionar las condiciones de almacenamiento y manipulación, se incluyen los siguientes:

- a) el volumen y tasa de crecimiento de los documentos. Se pueden descartar algunas instalaciones de almacenamiento si, de acuerdo con las tasas de crecimiento previstas, su capacidad no es suficiente. Igualmente, los soportes digitales deberían evaluarse en función de su capacidad de almacenamiento. La elección de los soportes debería adecuarse a la estimación del volumen y de la tasa de crecimiento de los documentos;
- b) el uso de los documentos. Los diferentes usos de un documento determinarán cuáles son los niveles de protección adecuados frente a pérdida o daño. En el caso de los documentos electrónicos, se recurrirá al uso de sistemas y soportes fiables que presenten una mayor solidez y longevidad. Además, a la hora de seleccionar las opciones de almacenamiento para documentos electrónicos es un factor fundamental la facilidad con la que se puedan alternar y proteger las copias de seguridad;
- c) las necesidades de seguridad y confidencialidad de los documentos. El acceso a algunos documentos está limitado por razones de confidencialidad, propiedad, naturaleza de la información o protección legal;
- d) las características físicas. Los siguientes factores repercutirán en el almacenamiento: el peso, la superficie necesaria, los controles de temperatura y humedad, y los requisitos especiales de conservación física del soporte (por ejemplo, papel, almacenamiento digital, microformas). Los documentos en formato electrónico pueden requerir su conversión o migración, y puede que los soportes de almacenamiento digital tengan que renovarse. Se deberían proteger los documentos frente a los incendios, las inundaciones y otros riesgos, en función de las circunstancias locales;
- e) los requisitos de consulta. La consulta de documentos es un factor clave. Los documentos de acceso frecuente deberían almacenarse en una instalación más fácilmente accesible. Los documentos electrónicos pueden almacenarse de diferentes modos para hacer su recuperación más fácil y rápida;
- f) el coste relativo de las condiciones de almacenamiento. La consideración de los costes puede influir en la decisión de contratar un servicio externo de almacenamiento físico o electrónico y en la elección de los soportes para el almacenamiento de los documentos electrónicos; y
- g) las necesidades de acceso. Un análisis de coste-beneficio del almacenamiento "in situ" frente al almacenamiento externo puede poner de relieve la necesidad de disponer de varias instalaciones de almacenamiento, sistemas o equipos, para satisfacer íntegramente las necesidades de la organización.

4.3.7.2 Consideraciones sobre las instalaciones

Para garantizar una protección y un almacenamiento adecuados de los documentos, las instalaciones deberían evaluarse de acuerdo con los siguientes factores:

- a) su ubicación debería ser de fácil acceso y no debería encontrarse en áreas que presenten riesgos externos conocidos;
- b) el edificio debería permitir que se mantengan niveles adecuados de temperatura y humedad, contar con medios de protección frente al fuego, el agua o agentes contaminantes (como isótopos radioactivos, toxinas y moho), y disponer de medidas de seguridad, acceso controlado a depósitos, sistemas de detección de entradas no autorizadas y protección adecuada frente a plagas; y
- c) el equipamiento. Es importante que las estanterías se adapten al formato de los documentos y que dispongan de la solidez necesaria para soportar las posibles cargas. Los contenedores y materiales de embalaje deberían resistir la manipulación, así como la presión ejercida por su contenido, y no deberían dañar los documentos durante el almacenamiento de los mismos. El uso de los documentos puede justificar un embalaje especial que proporcione una protección adicional frente al deterioro.

Las organizaciones pueden optar por contratar una empresa de servicios que custodie físicamente los documentos y facilite el acceso a la información electrónica en sí misma o a copias impresas de la misma. En estos casos, es importante que se estipulen en un contrato de prestación de servicios los derechos y responsabilidades de los propietarios de los documentos y del proveedor o proveedores del servicio.

4.3.7.3 Almacenamiento digital

El almacenamiento de documentos en formato electrónico requiere planes y estrategias de almacenamiento complementarios para prevenir posibles pérdidas.

- a) los sistemas de copias de seguridad previenen la pérdida de documentos como consecuencia de fallos en el sistema. Dichos sistemas deberían proporcionar acceso habitual y urgente a las copias de seguridad e incluir la realización periódica de copias de seguridad, copias múltiples en diversos soportes y almacenamiento de copias de seguridad en diferentes ubicaciones;
- b) para prevenir el daño físico de los soportes puede resultar necesario aplicar procesos de mantenimiento. Puede ser necesario copiar los documentos en versiones más actuales de los mismos soportes (o en soportes diferentes) para prevenir el deterioro de los datos; y
- c) la obsolescencia del hardware y el software utilizado puede afectar a la legibilidad de los documentos electrónicos almacenados. Véase el apartado 4.3.9.2 para mayor información.

4.3.8 Uso y trazabilidad

El uso de un documento implica operaciones que pueden ser registradas en el sistema de gestión de documentos como metadatos. El uso de los documentos puede afectar a sus condiciones de acceso y disposición.

La gestión del uso de los documentos comprende:

- a) la identificación de los permisos de usuario asociados con los diferentes individuos y sus respectivos puestos dentro de la organización;
- b) la identificación de las condiciones de acceso y de seguridad de los documentos;
- c) la identificación de los derechos de acceso de personas ajenas a la organización;
- d) la garantía de que sólo las personas que tienen el perfil de usuario adecuado o que cuentan con los derechos de acceso pertinentes tienen acceso a los documentos restringidos;
- e) la trazabilidad de los documentos para identificar a las personas que han tenido o tienen la custodia de los mismos;
- f) la garantía de que todo uso de los documentos se registra con el nivel de detalle adecuado; y
- g) la revisión de las categorías de acceso asignadas a los documentos para garantizar su actualización y aplicabilidad.

La trazabilidad de los documentos en un sistema de gestión de documentos es una medida de seguridad para las organizaciones. Garantiza que sólo los usuarios con los permisos adecuados realizan tareas para las que han sido autorizados. El grado de control y el nivel de detalle de registro en el sistema de gestión de documentos depende de la naturaleza de las actividades y de los documentos que generan. Por ejemplo, en muchos casos el ordenamiento jurídico establece medidas obligatorias de protección de la privacidad que exigen que se registre el uso de los documentos que contengan información personal.

Los patrones de uso de los documentos resultan útiles a la hora de establecer el grado de actualización de la información contenida en los mismos y permiten determinar cuándo debería adoptarse una medida de disposición.

Los sistemas de supervisión del uso o movimiento de los documentos van desde los sistemas físicos de registro en tarjetas, hasta la tecnología de códigos de barras o los sistemas de gestión de documentos electrónicos en los que la visualización de un documento se incorpora automáticamente como una operación del sistema. Los sistemas de trazabilidad han de ser capaces de localizar cualquier documento en un periodo de tiempo adecuado y de garantizar que todos los movimientos se pueden registrar.

4.3.9 Disposición

4.3.9.1 Generalidades

Los documentos con fechas y acciones de disposición similares deberían ser fácilmente identificables en el sistema de gestión de documentos. Por ejemplo, los documentos en papel que cuenten con las mismas fechas y acciones de disposición pueden almacenarse juntos físicamente.

El historial del uso de los documentos sujetos a una acción de disposición debería ser revisado para confirmar o modificar su estado. Otras actividades importantes son las siguientes:

- a) la verificación de los motivos que desencadenan las acciones de disposición;
- b) la confirmación que cualquier acción en la que el documento pueda participar ya se ha completado; y
- c) el mantenimiento de un documento de acciones de disposición susceptible de auditoría.

4.3.9.2 Conservación permanente

Los documentos que se hayan retirado de los sistemas en funcionamiento deberían ser accesibles y recuperables durante todo su periodo de conservación. Las características de los documentos, tal como se exponen en el apartado 7.2 de la Norma ISO 15489-1:2001, deberían mantenerse. En aquellos casos en que los documentos se trasladen del entorno físico inmediato de la unidad productora a otra ubicación física, la responsabilidad para autorizar la destrucción o para tomar otras decisiones de disposición es asumida por la unidad mencionada.

Los documentos que han sido identificados para su conservación permanente deberían ser almacenados en un entorno apropiado para su conservación a largo plazo.

Las estrategias de conservación de documentos, especialmente de los documentos electrónicos, pueden elegirse en función de su capacidad para mantener la accesibilidad, integridad y autenticidad de los mismos a lo largo del tiempo, así como de su relación coste-rendimiento.

Las estrategias de conservación pueden incluir la copia, conversión y migración de documentos.

- a) La copia es la producción de un ejemplar idéntico en el mismo tipo de soporte (papel/microfilm/electrónico), por ejemplo, de papel a papel, de microfilm a microfilm, o la producción de copias de seguridad de documentos electrónicos (que también pueden realizarse en otro tipo de soporte).
- b) La conversión implica un cambio del formato del documento pero garantiza que este documento mantiene la misma información primaria (contenido). Por ejemplo, la conversión en microfilm de documentos en papel, el escaneado, o el cambio de los juegos de caracteres.
- c) La migración engloba un conjunto de tareas organizadas concebidas para transferir periódicamente material digital de una configuración de *hardware* / *software* a otra, o de una generación tecnológica a otra. El objetivo de la migración consiste en conservar la integridad de los documentos y mantener la capacidad de recuperación, visualización y cualquier otro uso. La migración puede darse cuando el *hardware* o el *software* caen en desuso, o bien para trasladar los documentos electrónicos de un formato a otro.

Podrán utilizarse otros métodos de conservación de documentos electrónicos durante largos periodos de tiempo a medida que las nuevas tecnologías estén a nuestra disposición.

Las estrategias de conservación de los documentos electrónicos y de los metadatos asociados eliminados de los sistemas han de ser formuladas e integradas en todos los procesos de diseño del sistema para garantizar que los documentos y sus metadatos seguirán siendo accesibles y utilizables durante todo el plazo de conservación.

Los documentos pendientes de destrucción pueden ser identificados de manera que se lleve a cabo su destrucción sistemáticamente, cuando el plazo de conservación haya expirado (por ejemplo, anualmente).

- c) la documentación de los datos (información técnica sobre el tratamiento de datos y la estructura de éstos);
- d) los contratos de licencias; y
- e) las normas.

En los casos en que los documentos se retiren del control o la propiedad de la organización (por ejemplo, a través de una privatización de las empresas estatales), puede que se exija el consentimiento de la autoridad archivística responsable. Cuando la Administración Pública tenga que transferir documentos públicos que contengan informaciones personales a otras jurisdicciones o entidades, deberían tenerse en cuenta otros factores (especialmente en los ordenamientos jurídicos en los que exista legislación en materia de libertad de información y protección de la intimidad). Se incluyen, por ejemplo, los requisitos relativos a la conservación de los documentos, a la protección de los datos de carácter personal y a las disposiciones relativas al acceso.

5 SUPERVISIÓN Y AUDITORÍA

5.1 Generalidades

Existen tres razones que justifican la supervisión y la auditoría de los sistemas de gestión de documentos:

- a) garantizar el cumplimiento de las normas fijadas por la organización;
- b) garantizar que los documentos se aceptarían como prueba en un juicio, si así se exigiera; y
- c) mejorar el rendimiento de una organización.

Los detalles relativos a la actividad diaria de una organización se registran y almacenan en su sistema de gestión de documentos, de forma periódica y durante el transcurso habitual de su actividad.

La supervisión contribuye a dotar al sistema de gestión de documentos de valor jurídico y legal. Los procesos de supervisión se documentan para dar testimonio del cumplimiento de las políticas, procedimientos y normas que la organización ha adoptado.

Los programas de supervisión sistemática, concebidos y desarrollados de acuerdo con las reglas y reglamentos en vigor, son los que mejor pueden satisfacer los requisitos que se derivan de las responsabilidades corporativas.

Una persona con las aptitudes apropiadas puede supervisar con eficacia dicho cumplimiento, informando con independencia a la dirección. Las personas que mejor pueden gestionar el cumplimiento son aquellas que hayan diseñado o aplicado los programas de supervisión, o las responsables de la gestión de los documentos.

La supervisión debería realizarse periódicamente en los intervalos acordados y establecidos en la política de gestión de documentos de la organización.

5.2 Auditoría del cumplimiento

El diseño correcto de cualquier sistema de gestión de documentos debería disponer fácilmente de evidencias de que una organización:

- a) comprende la naturaleza de sus documentos;
- b) cuida y toma medidas de seguridad sobre los mismos; y
- c) utiliza e implementa adecuadamente los procesos de trabajo y las tecnologías.

Un correcto programa de formación sólo resultará eficaz si el personal percibe que la dirección está comprometida en la aplicación de las políticas y procedimientos contemplados en la formación.

Personal que debería ser formado

Es importante que se dé la formación adecuada a todo el personal que asuma cualquier tipo de responsabilidad en materia de gestión de documentos. Entre otros:

... directivos, incluida la alta dirección;

... personal;

... empresas de servicios externos;

... voluntarios, y

... otra persona que tenga la responsabilidad de crear o usar documentos.

Las organizaciones deberían garantizar que todo el personal identificado en el apartado 2.3.2 reciba la formación que le sea necesaria frente a sus responsabilidades.

La formación de los especialistas en gestión de documentos se contempla en el apartado 6.4.

Formación de profesionales de gestión de documentos

Requisitos

Las organizaciones necesitan contratar a personal que cuente con cualificación profesional apropiada en gestión de documentos, para que se encargue de la gestión del programa de gestión de documentos y de procesos altamente complejos como la elaboración de la clasificación, el calendario de conservación y el diseño del sistema. Las capacidades adecuadas también pueden incluir la comprensión del funcionamiento de sistemas informáticos. También es necesario el conocimiento de la actividad, procesos y objetivos de la organización.

Las organizaciones pueden optar por servirse de un personal ya formado, facilitar la asistencia de otros empleados a cursos de formación externos, o decantarse por la contratación de consultores externos formados y experimentados.

Tipos de formación

Los programas de formación en materia de gestión de documentos pueden incluir:

... programas de orientación del personal y su documentación;

... cursos para personal que adquiriera nuevas responsabilidades o cada vez que se opere un cambio en las responsabilidades;

... entrenamientos en el mismo puesto de trabajo, facilitados como parte de un programa preestablecido y formal por supervisores o personal de igual rango instruidos en la materia;

... conferencias, talleres y seminarios sobre cuestiones o iniciativas específicas en relación con los documentos;

... "guías de uso" breves que describan los principales aspectos de las políticas o prácticas de gestión de documentos de la organización;

... programas de formación electrónica, que pueden ser interactivos, disponibles en la red de la empresa o distribuidos en formato de CD-ROM;

ANEXO A

**TABLAS DE REFERENCIA PARA COMPARAR LA ISO 15489-1 CON LAS DIRECTRICES
QUE LA ACOMPAÑAN (ISO/TR 15489-2)**

La tabla A.1 compara los capítulos y apartados de la Norma ISO 15489-1 con las Directrices que la acompañan (es decir, esta parte de la Norma ISO 15489) y proporciona un vínculo entre los dos documentos de manera que los usuarios puedan establecer fácilmente:

- a) los puntos en los que las Directrices proporcionan orientación adicional a las materias que se contemplan en la Norma ISO 15489-1; y
- b) el capítulo o apartado concreto de la Norma ISO 15489-1 al que hace referencia cada capítulo o apartado de las Directrices.

Esta parte de la ISO 15489 no proporciona orientación adicional respecto a todos y cada uno de los apartados y capítulos de la Norma ISO 15489-1.

Tabla A.1 – Comparación de la ISO 15489-1 con las Directrices que la acompañan (ISO/TR 15489-2)

ISO 15489-1 (Generalidades)		ISO/TR 15489-2 (Directrices)	
N.º de capítulo o apartado	Descripción	N.º de capítulo o apartado	Descripción
1	<i>Objeto y campo de aplicación</i> Para la Norma ISO 15489-1	1	<i>Objeto y campo de aplicación</i> Para las Directrices
2	<i>Normas para consulta</i> Enumera las normas que forman parte de la Norma ISO 15489-1	-	<i>Bibliografía</i> Enumera las publicaciones a las que se hace referencia en el texto
3	<i>Términos y definiciones</i>		No hay términos y definiciones adicionales
4	<i>Beneficios de la gestión de documentos</i>		No se da orientación adicional
5	<i>Marco reglamentario</i>		No se da orientación adicional
6	<i>Política y responsabilidades</i>	2	<i>Política y responsabilidades</i>
6.1	<i>Generalidades</i> Establece la necesidad de una política de gestión de documentos	2.1	<i>Introducción</i> Señala que las Directrices profundizarán en los tipos de responsabilidades que tienen que definirse y asignarse
6.2	<i>Política</i> Contempla los objetivos y las relaciones con las actividades y el marco reglamentario	2.2	<i>Declaración de la política de gestión de documentos</i> Explica su función, su relación con otros documentos y el respaldo que debería otorgarse a la política

(Continúa)

Tabla A.1 – Comparación de la ISO 15489-1 con las Directrices que la acompañan (ISO/TR 15489-2) (Continuación)

ISO 15489-1 (Generalidades)		ISO/TR 15489-2 (Directrices)	
N.º de capítulo o apartado	Descripción	N.º de capítulo o apartado	Descripción
8.4 b)	<i>Análisis de las actividades de la organización</i>	3.2.3 Etapa B	<i>Análisis de las actividades de la organización</i> Desarrolla el objetivo de esta etapa y enumera la posible documentación que se puede producir en ella
8.4 c)	<i>Identificación de los requisitos</i>	3.2.4 Etapa C	<i>Identificación de los requisitos</i> Desarrolla el objetivo de esta etapa y enumera la posible documentación que se puede producir en ella
8.4 d)	<i>Evaluación de los sistemas existentes</i>	3.2.5 Etapa D	<i>Evaluación de los sistemas existentes</i> Desarrolla el objetivo de esta etapa y enumera la posible documentación que se puede producir en ella
8.4 e)	<i>Identificación de estrategias para cumplir los requisitos</i>	3.2.6 Etapa E	<i>Identificación de las estrategias para cumplir los requisitos</i> Explica los factores que afectan a las estrategias, las posibles estrategias y la posible documentación que se puede producir en esta etapa
8.4 f)	<i>Diseño de un sistema de gestión de documentos</i>	3.2.7 Etapa F	<i>Diseño de un sistema de gestión de documentos</i> Explica la relación entre la etapa F y otras etapas y enumera la posible documentación que se puede producir en ella
8.4 g)	<i>Implementación de un sistema de gestión de documentos</i>	3.2.8 Etapa G	<i>Implementación de un sistema de gestión de documentos</i> Desarrolla el objetivo de esta etapa y enumera la posible documentación que se puede producir en ella
8.4 h)	<i>Revisión posterior a la implementación</i>	3.2.9 Etapa H	<i>Revisión posterior a la implementación</i> Enumera las actividades realizadas y describe los beneficios
8.5	<i>Suspensión de los sistemas de gestión de documentos</i>	–	No se da orientación adicional

(Continúa)

Tabla A.1 – Comparación de la ISO 15489-1 con las Directrices que la acompañan (ISO/TR 15489-2) (Continuación)

ISO 15489-1 (Generalidades)		ISO/TR 15489-2 (Directrices)	
N.º de capítulo o apartado	Descripción	N.º de capítulo o apartado	Descripción
9.2	<p><i>Determinación de los plazos de conservación</i></p> <p>Describe los factores que afectan a la conservación, las razones que la justifican y los tipos de documentos que probablemente requieren una conservación permanente</p>	4.2	<i>Instrumentos</i>
		4.2.1	<p><i>Instrumentos principales</i></p> <p>Menciona el calendario de conservación</p>
		4.2.2	<p><i>Clasificación de las actividades de la organización</i></p> <p>Explica el desarrollo del calendario de conservación a partir del cuadro de clasificación de las actividades de la organización</p>
		4.2.4	<p><i>Calendario de conservación</i></p> <p>Describe el calendario de conservación</p>
		4.2.4.2	<p><i>Determinación de los documentos que deberían incorporarse al sistema de gestión de documentos</i></p> <p>Explica que la determinación de la duración del plazo de conservación de los documentos requiere la identificación de las funciones y actividades</p> <p>Señala la necesidad de un plazo de conservación claro</p>
		4.2.4.3	<p><i>Determinación de la duración del plazo de conservación de los documentos</i></p> <p>Describe el análisis necesario para determinar por cuánto tiempo deben conservarse los documentos y ofrece ejemplos al respecto. Describe plazos de conservación.</p>
		4.3.6	<p><i>Definición de la disposición</i></p> <p>Enumera los procesos para vincular la clasificación de actividades a la definición de la disposición, especialmente en un entorno electrónico</p>
		4.3.9	<p><i>Disposición</i></p> <p>Explica cómo implementar los calendarios de conservación</p>

(Continúa)

Tabla A.1 – Comparación de la ISO 15489-1 con las Directrices que la acompañan (ISO/TR 15489-2) (Continuación)

ISO 15489-1 (Generalidades)		ISO/TR 15489-2 (Directrices)	
N.º de capítulo o apartado	Descripción	N.º de capítulo o apartado	Descripción
9.5.3	<i>Vocabularios controlados</i> Como soporte de los cuadros de clasificación e indización	4.2.3	<i>Vocabulario</i>
		4.2.3.1	<i>Vocabulario controlado – lista de encabezamientos autorizados</i> Describe la lista de encabezamientos autorizados
		4.2.3.2	<i>Tesauro</i> Describe un tesauro
		4.3.4.2	<i>Vocabulario controlado</i> Trata de los niveles de control del vocabulario que se requieren en diferentes situaciones
9.5.4	<i>Indización</i> Señala la posibilidad de indización manual o automática y hace referencia a la norma internacional	4.3.4.3	<i>Indización</i> Contempla el objetivo y los medios de indización. Enumera fuentes de términos de indización
9.5.5	<i>Atribución de números y códigos</i> Describe el valor de los códigos para la identificación	–	No se da orientación adicional
9.6	<i>Almacenamiento y manipulación</i> Describe las condiciones necesarias para mantener los documentos en buen estado	4.3.7	<i>Almacenamiento</i>
		4.3.7.1	<i>Decisiones en materia de almacenamiento de documentos</i> Explica el fundamento para la toma de decisiones en materia de almacenamiento y el uso del análisis de riesgos Enumera los factores a considerar a la hora de seleccionar opciones de almacenamiento y manipulación
		4.3.7.2	<i>Consideraciones sobre las instalaciones</i> Enumera los factores a evaluar a la hora de seleccionar las instalaciones de almacenamiento
		4.3.7.3	<i>Almacenamiento digital</i> Enumera factores adicionales para ser considerados en el caso del almacenamiento digital

(Continúa)

Tabla A.1 – Comparación de la ISO 15489-1 con las Directrices que la acompañan (ISO/TR 15489-2) (Continuación)

ISO 15489-1 (Generalidades)		ISO/TR 15489-2 (Directrices)	
N.º de capítulo o apartado	Descripción	N.º de capítulo o apartado	Descripción
9.9	<i>Disposición</i> Contempla la ejecución de las decisiones de disposición a través de la destrucción o transferencia a una instalación de almacenamiento o custodia diferentes Enumera los principios que tienen que observarse al destruir los documentos	4.3.9	<i>Disposición</i> Describe los procesos para la disposición
		4.3.9.2	<i>Conservación permanente</i> Responsabilidades y estrategias para la conservación permanente
		4.3.9.3	<i>Destrucción física</i> Describe los procesos para la destrucción física
		4.3.9.4	<i>Transferencia de la custodia o propiedad de los documentos</i> Explica las circunstancias en las que se puede dar una transferencia de la responsabilidad de la custodia o la propiedad Enumera las cuestiones que tienen que considerarse en materia de asunción de responsabilidades y de control
9.10	<i>Documentación de los procesos de gestión de documentos</i> Requiere la documentación y la competencia para todos los procesos de gestión de documentos	4.2.4	<i>Calendario de conservación</i> Señala la necesidad de un calendario de conservación formal.
		4.2.4.3	<i>Determinación de la duración del plazo de conservación de los documentos</i> Menciona el calendario de conservación y las acciones de disposición
		4.3.2	<i>Incorporación</i> Menciona el calendario de conservación formal
10	<i>Supervisión y auditoría</i> Señala los requisitos	5	<i>Supervisión y auditoría</i>
		5.1	<i>Generalidades</i> Expone las razones de los beneficios y las responsabilidades para los programas de supervisión
		5.2	<i>Auditoría del cumplimiento</i> Subraya la necesidad de mostrar que el sistema de gestión de documentos funciona correctamente
		5.3	<i>Valor probatorio</i> Describe la necesidad de garantizar que los documentos serán aceptados en los tribunales
		5.4	<i>Supervisión del rendimiento</i> Menciona la necesidad de establecer niveles de rendimiento al evaluar el rendimiento del sistema

(Continúa)

ANEXO B

COMPARACIÓN DE LA ISO/TR 15489-2 DIRECTRICES CON LA ISO 15489-1

Este anexo enumera los capítulos o apartados de esta parte de la Norma ISO 15489 (Directrices) e indica los capítulos o apartados relacionados de la Norma ISO 15489-1.

Los capítulos o apartados de la Norma ISO 15489-1 en las que no se profundiza en esta parte de la Norma ISO 15489 se muestran al final de la tabla B.1.

Tabla B.1

ISO/TR 15489-2 (Directrices)		ISO 15489-1 (Generalidades)	
N.º de capítulo o apartado	Descripción	N.º de capítulo o apartado	Descripción
1	<i>Objeto y campo de aplicación</i>	1	<i>Objeto y campo de aplicación</i> [Para la Norma ISO 15489-1]
2	<i>Política y responsabilidades</i>	6	<i>Política y responsabilidades</i>
2.1	<i>Introducción</i> Señala que las Directrices profundizarán en los tipos de responsabilidades que deberían definirse y asignarse	6.1	<i>Generalidades</i> Establece la necesidad de una política de gestión de documentos
2.2	<i>Declaración de la política de gestión de documentos</i> Explica su función, su relación con otros documentos y el respaldo que debería otorgarse a la política	6.2	<i>Política</i> Contempla los objetivos y las relaciones con las actividades y el entorno normativo
2.3	<i>Responsabilidades</i>	6.3	<i>Responsabilidades</i> Contempla la definición y la asignación de responsabilidades en materia de políticas
2.3.1	<i>Objetivos de la definición de las responsabilidades y competencias</i> Contempla el objeto y el campo de aplicación de las reglas de la organización que regulan la definición de las responsabilidades en la gestión de documentos		
2.3.2	<i>Competencias y responsabilidades dentro de la organización</i> Contempla las responsabilidades de las diferentes categorías de personal en materia de gestión de documentos		
3	<i>Estrategias, diseño e implementación</i>	8.4	<i>Metodología para el diseño y la implementación</i>
3.1	<i>Introducción</i> Indica que el capítulo 3 sólo amplía el apartado 8.4		
3.2	<i>Diseño e implementación de un sistema de documentos</i> Señala la correspondencia entre los nombres de las etapas del apartado 8.4 y los nombres de las etapas del apartado 3.2		

(Continúa)

Tabla B.1 (Continuación)

ISO/TR 15489-2 (Directrices)		ISO 15489-1 (Generalidades)	
N.º de capítulo o apartado	Descripción	N.º de capítulo o apartado	Descripción
4.2.2	<i>Clasificación de las actividades de la organización</i> Contempla el análisis de las funciones, actividades y operaciones que permiten describir, gestionar y recuperar documentos y sirven de soporte al almacenamiento y la disposición	9.5	<i>Clasificación</i>
		9.5.1	<i>Clasificación de las actividades de la organización</i> Enumera los beneficios de la clasificación de las actividades de la organización
4.2.2.	<i>Desarrollo de la clasificación de las actividades de la organización</i> Contempla el análisis que sirve de soporte a la clasificación de las actividades empresariales y los métodos de desarrollo de un esquema Véase también el apartado 8.3 <i>Diseño e implementación de un sistema de documentos</i>	9.5.2	<i>Cuadros de clasificación</i> Señala la base y el nivel de clasificación necesarios
4.2.3	<i>Vocabulario</i>	9.5.3	<i>Vocabularios controlados</i> Señala el objetivo de los controles de vocabulario
4.2.3.1	<i>Vocabulario controlado – lista de encabezamientos autorizados</i> Describe la lista de encabezamientos autorizados		
4.2.3.2	<i>Tesaurus</i> Describe un tesaurus	–	Véase también el apartado 9.5.3 <i>Vocabulario Controlado</i>
4.2.4	<i>Calendario de conservación</i> Describe los requisitos de los instrumentos formales	9.2	<i>Determinación de los plazos de conservación</i> Explica la base de la conservación de documentos y de la conservación permanente
4.2.4.2	<i>Determinación de los documentos que deberían incorporarse al sistema de gestión de documentos</i> Contempla los requisitos del análisis y del análisis de riesgos		
4.2.4.3	<i>Determinación de la duración del plazo de conservación de los documentos</i> Contempla la decisión relativa al plazo de conservación en términos de requisitos externos e internos, el uso y las relaciones con otros sistemas, y especifica los plazos de conservación		
4.2.5	<i>Tabla de acceso y seguridad</i> Describe los requisitos y el nivel de complejidad necesarios	9.7	<i>Acceso</i> Describe el marco reglamentario y los procesos que deberían ser respaldados
4.2.5.2	<i>Elaboración de la tabla de acceso y seguridad</i> Contempla el análisis y el análisis de riesgos necesarios para desarrollar un esquema, y las cuestiones de implementación		

(Continúa)

Tabla B.1 (Continuación)

ISO/TR 15489-2 (Directrices)		ISO 15489-1 (Generalidades)	
N.º de capítulo o apartado	Descripción	N.º de capítulo o apartado	Descripción
4.3.7	<i>Almacenamiento</i>	9.6	<i>Almacenamiento y manipulación</i> Ofrece un resumen de los requisitos
4.3.7.1	<i>Decisiones en materia de almacenamiento de documentos</i> Contempla un análisis de riesgos a la hora de elegir una opción de almacenamiento y enumera los aspectos relacionados con los documentos que deberían ser valorados		
4.3.7.2	<i>Consideraciones sobre las instalaciones</i> Contempla la evaluación de los factores relativos a la instalación y señala la opción de almacenamiento contratado		
4.3.7.3	<i>Almacenamiento digital</i> Enumera otros factores que deberían tenerse en cuenta en el caso del almacenamiento digital		
4.3.8	<i>Uso y trazabilidad</i> Explica los procesos necesarios para gestionar el uso y el control	9.8	<i>Trazabilidad</i>
		9.8.1	<i>Generalidades</i> Enumera los objetivos del registro del movimiento y el uso
		9.8.2	<i>Trazabilidad de las acciones</i> Enumera los beneficios del control del movimiento de los documentos a través de los procesos de trabajo
		9.8.3	<i>Trazabilidad de la ubicación</i> Describe los beneficios y requisitos del registro de la ubicación física de los documentos
4.3.9	<i>Disposición</i> Describe los procesos de disposición	9.9	<i>Disposición</i> Contempla la ejecución de las decisiones de disposición a través de la destrucción o la transferencia a un almacenamiento o custodia diferentes Enumera los principios que tienen que observarse al destruir los documentos
4.3.9.2	<i>Conservación permanente</i> Enumera las responsabilidades y estrategias respecto de una conservación permanente		
4.3.9.3	<i>Destrucción física</i> Describe los procesos de destrucción física		
4.3.9.4	<i>Transferencia de la custodia o propiedad de los documentos</i> Explica las circunstancias en las que se puede dar una transferencia de la custodia o la propiedad Enumera las cuestiones que deberían considerarse en materia de asunción de responsabilidades y de control		

(Continúa)

Tabla B.1 (Fin)

ISO/TR 15489-2 (Directrices)		ISO 15489-1 (Generalidades)	
N.º de capítulo o apartado	Descripción	N.º de capítulo o apartado	Descripción
-	A las siguientes secciones o apartados de la Norma ISO 15489-1 no les corresponde ningún capítulo o apartado en las Directrices.	3	<i>Términos y definiciones</i>
		4	<i>Beneficios de la gestión de documentos</i>
		5	<i>Marco reglamentario</i>
		7	<i>Requisitos de la gestión de documentos</i>
		8	<i>Diseño e implementación de un sistema de gestión de documentos</i>
		8.1	<i>Generalidades</i>
		8.2	<i>Características de un sistema de gestión de documentos</i>
		8.3	<i>Diseño e implementación de un sistema de gestión de documentos</i>
		8.5	<i>Suspensión de los sistemas de gestión de documentos</i>
		9.5.5	<i>Atribución de números y códigos</i>

ÍNDICE ANALÍTICO

A

acceso

Véase también tabla de acceso y seguridad;

vocabulario controlado

indización, 4.3.4.3

derechos legalmente reconocidos, 4.2.5.2

restricción, 4.2.5.2

almacenamiento, 4.3.7.1 g)

permisos de usuario, 4.2.5.2

actividades de la organización

análisis, 3.2.2

clasificación, 4.2.2

desarrollo, 4.2.2.2

almacenamiento

decisiones, 4.3.7.1

digital, 4.3.7.3

consideraciones sobre las instalaciones, 4.3.7.2

procesos y controles, 4.3

análisis de las actividades de la organización, 3.2.3**auditoría del cumplimiento, 5.2****auditoría, cumplimiento, 5.2**

C

clasificación

Véase también actividades de la organización; indización; tabla de acceso y seguridad; vocabulario controlado

procesos, 4.3.4

comparaciones de la ISO 15489-1 con las Directrices, Anexo A, Anexo B

campo de aplicación, sección 1

competencias

objetivos de la definición, 2.3.1

dentro de la organización, 2.3.2

conservación

permanente, 4.3.9.2

determinación del plazo de conservación, 4.2.4.3

contenido (metadatos), 4.3.2**contexto (metadatos), 4.3.2****contratistas externos, 2.3.2 a)****controles**

Véase controles y procesos

custodia, transferencia de, 4.3.9.4

D

declaración de la política, 2.2**derechos, 4.2.5.2****desafíos legales, 5.3****destrucción física, 4.3.9.3****dirección ejecutiva, 2.2, 2.3.2 a)****diseño e implementación de sistemas de documentos (DIRS)(DISGED), 3.2****disposición**

Véase también conservación

competencia, 4.2.4

destrucción, 4.3.9.3

documentos que deberían incorporarse, 4.2.4.2

duración del plazo de conservación, 4.2.4.3

implementación, 4.3.9

identificación del rango, 4.3.6

transferencia, 4.3.9.4

disposición de documentos

Véase disposición

E

empleados

Véase también formación

competencias y responsabilidades, 2.3.2

declaración de la política, 2.2

obligaciones específicas en relación con los documentos, 2.3.2 d)

encabezamientos de materias

autorizados, 4.2.3.1

indización, 4.3.4.3

encabezamientos, autorizados, 4.2.3.1**estrategias de conservación, 4.3.9.2****estrategias, capítulo 3****estructura**

Véase clasificación

estructura (metadatos), 4.3.2**evaluación de los sistemas existentes, 3.2.5**

F

formación, 6

evaluación y revisión, 6.5

métodos, 6.4.2

personal que debería ser formado, 6.3

requisitos del programa, 6.2

profesionales de la gestión de documentos, 6.4

transferencia de la custodia o propiedad, 4.3.9.4

AENOR Asociación Española de
Normalización y Certificación

Dirección C Génova, 6
28004 MADRID-España

Teléfono 91 432 60 00

Fax 91 310 40 32