



La Norma UNE-ISO 15489-1 y 2. Análisis y contenido / Aplicación de la norma

Joaquim Llansó Sanjuan

Responsable del Archivo General de la Universidad Pública de Navarra

Resumen

Ponencia presentada en las Jornadas sobre *Normalización en la Gestión de los Documentos en los Archivos* celebradas en Sevilla entre los días 24 y 26 de septiembre de 2007. Aproximación a la norma ISO 15489 en la que se apuntan las implicaciones más importantes de su aparición, describiendo como se desarrolló el proceso de su elaboración y comentando aquellos aspectos que suscitaron mayores controversias entre las distintas tradiciones archivísticas. Se resaltan las aportaciones más interesantes de la norma a la gestión documental, como son la orientación a un entorno electrónico, la gestión de los riesgos y amenazas de la pérdida de información, o la gestión por procesos y su vinculación con las normas de calidad.

Abstract

Speech given at the Conferences on Standardization of Archival Document Management, held in Sevilla, 24-26 September 2007. It presents an approach to the ISO 15489 standard, where its more relevant consequences are highlighted, describing the developmental process and addressing the most controversial aspects discussed by the different archival traditions. It emphasizes the standard's most interesting contributions to document management, such as guidelines to an electronic setting, risk management and data loss prevention, as well as process management and its impact in quality standards.

Palabras clave: Tratamiento de archivos, Gestión electrónica de documentos, Gestión archivística

Keywords: Archival processing, Electronic Recordkeeping, Archives management

1. Introducción

A lo largo de este artículo abordaremos las características generales de la norma UNE-ISO 15489, su proceso de elaboración, algunas reflexiones sobre los aspectos más debatidos que plantea la norma, sus rasgos más sobresalientes y su relación con los sistemas de calidad.

Una presentación sistemática del contenido de la norma sobrepasa el objetivo de este trabajo, que consiste en documentar por escrito los contenidos impartidos en una acción de formación. En todo caso, cabe remitirse al texto original de la norma (1), donde el lector interesado podrá encontrar plena información, entre otros aspectos remarcables, relativa a la política de gestión de documentos, las características de los documentos fidedignos, las características de un sistema de gestión de documentos, la metodología para su implantación y los procesos de gestión de documentos.

2. La Norma UNE-ISO 15489: presentación general

Es fundamental entender que esta norma tiene como objeto regular la organización del sistema de gestión documental llamado a respaldar la parte documental de las normas de calidad, ISO 9001 y 14001 fundamentalmente (los denominados *quality records*). Sin embargo, no es una norma de certificación (Ll. Cermeno, J. Sardà), sino que procura unas directrices orientadas a que las organizaciones se doten de sistemas de gestión documental. Esta característica es determinante, porque la norma por sí misma surge como modelo internacional de gestión de documentos en un contexto dominado por tradiciones nacionales muy distintas entre sí y difícilmente compatibles, en muchos casos. Como argumento, puede entenderse que la progresiva implantación de sistemas de gestión de documentos electrónicos invita al debate común y al logro de un consenso internacional en este sentido, y esta es la oportunidad que ISO observa para promover el trabajo de un Subcomité internacional de expertos que trabajen en pos de ese objetivo. Para ISO, la adopción de la norma 15489 por parte de las autoridades en gestión de documentos y archivos de los diferentes países es un factor determinante. Sin embargo, pese a las declaraciones formales hechas por los diferentes países, la norma encuentra en su plasmación práctica el primer escollo a superar; la labor de difusión de la norma es fundamental.

Hechas estas aclaraciones preliminares, podemos entretenernos en aquellas características de mayor relevancia de la norma UNE-ISO 15489, la mayor parte de ellas entresacadas de la bibliografía especializada en el tema:

- Supone el mayor hito mundial (según palabras de B. McLean) hasta el momento para cuantos nos dedicamos a la gestión de documentos y archivos. Se convierte así en un referente de "buenas prácticas" que se puede contrastar con la realidad de cualquier organización, y extraer las oportunas conclusiones (J.C. Connelly).
- Proporciona una amplia visión de los principios y reglas nucleares en gestión de documentos. Va de lo general a lo específico, insistiendo en cuestiones de contexto, sin ser demasiado prolija en explicaciones sobre el modelo.
- Es una base para las buenas prácticas en gestión de documentos, útil para todos los profesionales, por muy cualificados y por mucha experiencia que tengan (S. Healy, J.C. Connelly).

Los postulados tienen vocación de universalidad, así que pueden aplicarse a los diferentes contextos o tradiciones archivísticas (Ll. Cermeno, J. Sardà).

- Recoge la tradición en gestión documental de los países anglosajones (Ll. Cermeno, J. Sardà). La inclusión del registro como un proceso de gestión de documentos, estando su uso en franco declive en el contexto internacional, constituye una muestra al respecto. Otra evidencia son algunos de los términos y definiciones empleados (*disposition, retention*).

- Es neutral en cuanto a tecnología, ya que puede aplicarse tanto en documentos en papel como electrónicos (J. Dryden). Sin embargo, esta declaración que recoge la propia norma es más teórica que real. De hecho, las características del sistema de gestión de documentos se refieren casi en exclusiva a un entorno automatizado. Esta orientación se observa claramente en los ámbitos que abordan las otras normas de la "familia ISO 15489".

- Los principios y metodologías contenidas en la norma sirven tanto a las organizaciones privadas como públicas, sea cual sea su tamaño, tipo o ubicación de la organización, independientemente del nivel de tecnología a utilizar (B. McLean, N. Brübach, J.C. Connelly).

- Es una norma global, llamada a proporcionar un sustrato común para la implantación uniforme y coherente de un programa de gestión de documentos (N. Brübach). Algún autor ha observado que la norma aglutina el interés tanto en hacer frente a eventuales litigios (visión predominante en EEUU) como la utilidad en la indización y la gestión de documentos históricos (visión predominante en Europa y parte de Asia) (M.M. White-Dollman).

- La norma no es una nueva metodología archivística, sino que adopta los principios metodológicos de la archivística, las características esenciales del documento, el análisis funcional, la clasificación, la disposición, etc. (E. Núñez)

- Los implicados clave en la aplicación de la norma son los directivos de las organizaciones, quienes puede que en buena medida no estén familiarizados con las ventajas de una buena gestión documental, o no ser conscientes de las consecuencias de su inexistencia (B. McLean, E. Núñez).

- Proporciona una visión excelente de los conceptos de gestión de documentos a los expertos en tecnologías de la información, por lo que los archiveros podemos construir con ellos las oportunas alianzas basadas en un mejor entendimiento profesional (M.M. White-Dollman).

- Puede ser útil para mejorar la imagen y el status de la gestión de documentos y de sus profesionales a los ojos de aquéllos que conocen poco o nada este tema, dada la actualidad de las modernas tendencias en las organizaciones orientadas a la gestión de documentos electrónicos (S. Healy).

- La primera parte (UNE-ISO 15489-1) (2) es el corazón de la norma, utilizada para establecer los principios fundamentales y el modelo para la creación de un programa de gestión de documentos. Su objetivo es definir los procesos clave de la gestión de documentos en términos que el personal de cualquier nivel (incluyendo el de gestión y el no técnico) pueda entender (M.M. White-Dollman). Deviene, de este modo, en un mínimo común denominador en cuanto a las funciones generales de la gestión de documentos (N. Brübach).

- La norma establece los requisitos para la creación y mantenimiento de documentos auténticos, fiables, íntegros y disponibles, así como el contexto o sistema en el que deben ser gestionados (Ll. Cermeno, J. Sardà):
 - Auténtico: el documento es lo que afirma ser
 - Fiable: es una representación completa y precisa de las actuaciones, actividades o hechos de los que da testimonio
 - Integro: tiene carácter completo e inalterado
 - Disponible: puede ser localizable, recuperado, presentado e interpretado
- La segunda parte (UNE-ISO 15489-2) (3) es un informe técnico, que recoge una metodología de implantación de la gestión de documentos derivada de la metodología australiana (*Australian Design and Implementation of Recordkeeping Systems DIRS*) (4)
- Esta parte está orientada al personal responsable de gestionar documentos en una organización (M.M. White-Dollman). Sin embargo, no todas las secciones de la parte 1 están detalladas en la 2: esta parte insiste de manera especial en la metodología para el diseño e implantación de un sistema de gestión de documentos y en los procesos de clasificación y evaluación.
- Existe una relación evidente con otras normas ajenas a la "familia UNE-ISO 15489", especialmente la norma sobre seguridad de la información (ISO 17799:2000) y las series de la ISO 9000:2000 sobre sistemas de gestión de la calidad (también la ISO 14000). Se convierte así en una guía específica y facilita un cauce para la gestión de documentos que sirvan de base a estos sistemas (M.M. White-Dollman, H. Hofman, E. Núñez).
- Como consecuencia de la aparición de la norma, y a su carácter internacional, se ha producido una normalización en terminología (Ll. Cermeno, J. Sardà). Las traducciones a otras lenguas distintas al inglés ha contribuido enormemente a este fenómeno. En España se han planteado a este respecto algunas críticas y posicionamientos contrarios en el ámbito académico y profesional (J.R. Cruz, E. Núñez).
- Aunque la norma se declara igualmente válida en entornos manuales y automatizados, sólo adquiere pleno sentido en los segundos (A. Delgado). Algunos conceptos que maneja, especialmente los metadatos, no se entienden al margen de los entornos automatizados.
- Requiere alguna interpretación para hacerla aplicable a nivel práctico, especialmente en aquellas tradiciones en gestión de documentos y archivos distantes de los planteamientos anglosajones en general y australianos en particular.
- Por profesionales de gestión de documentos debemos entender, en el contexto español, únicamente a los archiveros (5). Esta acotación es importante, ya que algunas precisiones de la propia norma y algunas corrientes internacionales en auge relativas a la gestión de la información pueden alterar la percepción de esta realidad (V.A. Jones).
- La norma puede ser utilizada tanto por aquéllos que piensan en documentos en términos de ciclo de vida, como por quienes piensan en términos de un *continuum* (6).
- Es dinámica: actualmente está en proceso de revisión (H. Hofman).

3. El proceso de elaboración de la norma

De acuerdo con el trabajo de N. Brübach, el TC46/SC11 se creó, en el seno de ISO, en mayo de 1998 en Atenas, con el objetivo de analizar la posibilidad de convertir en norma ISO la norma australiana AS 4390, aparecida en 1996v (7). Desde un principio se vio que las diferentes tradiciones nacionales, profesionales y jurídicas conducían a visiones muy diversas de lo que la norma debía cubrir y contener.

Concretamente, los participantes europeos del TC46/SC11 criticaron una serie de puntos del proyecto de normalización australiano:

- La orientación: era una construcción ideal, basada en un modelo y procedimientos concretos.
- No se tomaba suficientemente en cuenta la posición del archivo y sus funciones especiales, particularmente en sus derechos de decisión participada en la selección y evaluación. La división entre *record* y *archive* no estaba clara.
- No permitía la incorporación de leyes nacionales y reglas administrativas, había errores en su relación con normas preexistentes y otros proyectos de normalización, y algunas aproximaciones contradecían directamente otras normas. Así, la terminología australiana se apartaba de las propuestas del TC46/SC3 (terminología) y del Comité de Terminología del Consejo Internacional de Archivos. También los requisitos propuestos para almacenamiento y preservación permanente de los documentos diferían de las regulaciones de ISO 11799 (requisitos de almacenamiento para los materiales de archivo y biblioteca).
- La norma australiana incidía casi exclusivamente en documentos en papel. Los documentos digitales estaban considerados de forma insuficiente.
- El concepto de *record* en la norma australiana contemplaba únicamente los requisitos de legalidad y rendición de cuentas.

En mayo de 1999 el SC11 decidió dividir el proyecto de normalización: una norma de calidad (ISO 15489) y un informe técnico dado que existían diferentes tradiciones de gestión y sus funciones, lo que hacía imposible una posición única (J.C. Connelly). La primera define las condiciones generales de la gestión de documentos, y el informe técnico ofrece soluciones alternativas como "buenas prácticas" en gestión de documentos de cara a conciliar las diferentes tradiciones y aproximaciones a nivel internacional

La norma fue consensuada en Berlín en mayo de 2000, y se sometió a votación por parte de los miembros nacionales de número, obteniendo el 100% de votos afirmativos. Se presentó en la Conferencia de ARMA de Montreal el 3 de octubre de 2001.

Por su parte, el informe técnico obtuvo el consenso en la reunión de noviembre de 2000, y la norma fue publicada a finales de 2001.

Sin embargo, dada su falta de concreción, para adaptar la norma a la práctica de gestión de documentos en cada país son necesarias guías de aplicación. Así, por ejemplo, el BSI (organismo oficial de normalización del Reino Unido) ha publicado cuatro guías, orientadas en principio a los beneficios, a la medición de resultados y a una guía de implantación, y ha propuesto también un manual (8).

4. Aspectos más debatidos que plantea la norma

Los problemas que plantea la norma nacen del propio proceso de elaboración. Las tradiciones nacionales, profesionales y jurídicas presentes llamadas a converger acababan conduciendo a visiones muy diferentes de lo que la norma debía cubrir y contener. Seguiremos fundamentalmente, en la exposición de los aspectos más debatidos que plantea la norma, los señalados por S. Healy (9).

4.1. Alcance

Fue un problema recurrente. Algunos países no distinguen entre *records* y *archives* y no les gustaba el concepto de *records management* limitado en el tiempo. Sin embargo, prevaleció la visión de obviar el documento en el momento de su ingreso en la etapa histórica (10). Como ejemplo, valga decir que el Reino Unido apoyó esta decisión porque otros subcomités de la BSI trabajaban aspectos de la administración de archivos y quería evitar injerencias en ese territorio (M.M. White-Dollman).

El TC46/SC11 decidió que UNE-ISO 15489 no se extendería a la administración de archivos

4.2. Carácter de la norma

Existió un debate sobre si la norma debería ser un código voluntario de buenas prácticas (una selección de recomendaciones) o una norma de conformidad (una selección de requisitos). En el entorno ISO, el verbo *must* tiene una connotación de mandato y su uso se reserva a las normas de conformidad. Para las normas de recomendaciones la forma verbal *should* y equivalentes son términos aceptados.

Se decidió que una norma de conformidad era algo prematuro, ya que por otra parte la mayoría de organizaciones precisaban urgentemente orientaciones para las buenas prácticas.

4.3. Destinatarios

Hubo debate en relación a si la norma debería dirigirse a los que trabajan con documentos, o extenderse a gestores en general y directivos de las organizaciones. En este sentido, la norma australiana que actuaba como inspiradora de la norma, la AS 4390, cubría ambas orientaciones.

Se decidió que la norma debería ser comprensible a los no especialistas, pero útil a los profesionales de los documentos. Como contrapartida, el informe técnico estaría orientado a quienes trabajan con documentos.

4.4. Estructura

La estructura de la norma cambió con frecuencia. Ello fue consecuencia de las discusiones en el seno del TC46/SC11, en el que las visiones estaban enfrentadas. Gran parte de los países europeos se centraban en temas de archivo histórico, en tanto que Australia y Canadá apoyaban el concepto de *records continuum*.

En mayo de 1999 se dividió el texto en dos partes, de acuerdo con la propuesta alemana: una norma como política de alto nivel utilizable por todos los países, centrada en principios y resultados (orientada al “qué” y al “por qué”) y el informe técnico (TR) que proporciona una guía procedimental de implantación (el “cómo”), no obligatoria.

4.5. Anexos al informe técnico

Se trató la idea de incluir anexos, y se recibieron contribuciones. Sin embargo, el número adicional de páginas encarecía su coste y complicaba la traducción a otras lenguas. Se decidió dar libertad para que cada miembro nacional de número de ISO hiciera lo que le pareciera oportuno. La BSI, por ejemplo, decidió hacerlo y de este modo la edición británica del informe técnico incluye dos anexos.

4.6. Definición de documento

Hubo un debate continuado sobre cuándo un documento es un documento (*-When a record is a record?*), o más bien cuándo un documento en general o información se convierte en documento (*-When a document or information becomes a record?*). La interpretación podía colisionar con sistemas legales nacionales.

Siguiendo a M.M. White-Dollman, los denominados “documentos de autoridad” (*authoritative records*) son los que tienen ciertas características: autenticidad, fiabilidad, integridad y disponibilidad (apartado 7.2) y el sistema documental que les sirve de soporte presenta las características complementarias de fiabilidad, integridad, cumplimiento, exhaustividad y sistemática (apartado 8.2).

De este modo, la norma permite a una organización definir claramente el alcance y los procesos de gestión precisos para los “documentos autorizados” (*records*), frente a los controles menos rigurosos adaptados a los documentos incompletos (*documents*), de carácter efímero o transitorio.

Queda pendiente debatir sobre una definición válida, global, de un documento autorizado (*record*) y preguntarse si los procesos para los documentos no autorizados (*documents*) deben ser los mismos o pueden variar.

4.7. Terminología

Los términos de gestión de documentos se incluyen en ISO 5127:1983 (Conceptos básicos del vocabulario en información y documentación), pero el TC46/SC11 creyó que no podía aceptar todas esas definiciones. Finalmente, el apartado 3 de la norma incluye 21 definiciones, entre las que destacan, por señalar sólo algunas, las de “disposición (*disposition*)”, “documento (*document*)” y “documento (*record*)”.

El término disposición aparece definido como

serie de procesos asociados con la aplicación de decisiones de transferencia, destrucción o conservación de documentos, que se documentan en los calendarios de conservación u otros instrumentos.

La utilización de este término, incorporado en forma de traducción directa del original inglés *disposition*, ha originado algún debate a nivel profesional en España, al entender que procesos tan importantes como la transferencia de documentos y los derivados de la evaluación documental – entre otros- quedan en cierto modo infravalorados al presentarse incluidos en un término extraño a la tradición archivística nacional. Concretamente, la disposición puede incluir (apartado 9.9 de la norma):

- la inmediata destrucción física
- la conservación durante un mayor período de tiempo en la unidad organizativa
- el traslado a un depósito bajo control de la organización
- la transferencia a otra organización que haya asumido la responsabilidad de la actividad mediante una reestructuración, una venta o una privatización
- el traslado a un depósito gestionado por un proveedor independiente bajo un contrato adecuado
- la transferencia de responsabilidad de la gestión a otra autoridad competente, aunque el almacenamiento físico del documento siga realizándose en la organización que lo creó
- la transferencia a un archivo histórico de la organización
- la transferencia a una autoridad archivística externa

Por otra parte están las dos definiciones de “documento”, apostilladas bien como *document* o bien como *record*, como mejor solución, dado que no existe una traducción directa al castellano.

La norma traduce *document* como

información u objeto registrado que puede ser tratado como una unidad.

Por su parte, *records* hace referencia a la

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

Hay que señalar que las traducciones al español de otras normas ISO que incluyen mención a *documents* y *records* hacen evidente la dificultad de traducir estos términos, así como la necesidad de aplicar uno u otro en función del contexto en que se utilicen. Es un hecho que la

habitual mención a los “registros” como equivalente literal de *records* empobrece el ámbito de la aplicación de las normas y limita su interpretación al instrumento del registro (esto sucede en normas de gran trascendencia, como las normas de gestión de la calidad).

4.8. Selección

La palabra selección (*appraisal*) no aparece en el texto de la norma ni del informe técnico. Se debe a que no hubo acuerdo sobre qué es o quién la hace, dadas las tradiciones nacionales existentes. Se optó por describir el concepto y omitir la palabra (apartados 9.1 - determinación de los documentos que deberían incorporarse al sistema y 9.2 – determinación de los plazos de conservación).

4.9. Ausencias

De acuerdo con la especial tradición archivística española, es posible detectar dos ausencias importantes en la norma.

En primer lugar, falta referencia a la “originalidad” entre las características de los documentos fidedignos (11), por cuanto:

- Es la primera y principal característica que permite diferenciar un documento de archivo del que tiene un mero valor informativo.
- Es una “cualidad” del documento, sin duda la primera y esencial.
- Pone en relación la norma con lo que se denomina *íter* documental: borradores, minutas, originales, copias.
- Está en estrecha relación con el requisito funcional o proceso de incorporación: sin captura en un sistema, en el contexto de producción documental, no hay documento fidedigno.
- La normativa española relativa a administración electrónica reconoce la existencia tanto de originales o “documentos fuente”, como de copias.

Por otra parte, no consta entre los procesos la “descripción” (12), con la misma importancia que la clasificación o la disposición, cuando:

- La descripción es un elemento de normalización archivística de primer orden a nivel internacional.
- Su carácter multinivel la relaciona directamente, entre otros elementos, con la clasificación.
- Se aplica en la fase de creación del documento, sea éste en soporte papel o electrónico.
- La descripción incluye, pero desborda, la incorporación de metadatos, práctica que alcanza su pleno sentido únicamente en el entorno de la gestión de documentos electrónicos. Los metadatos se aplican primeramente al documento individual, mientras que la descripción archivística se ha centrado tradicionalmente en la serie.
- La descripción no se aplica únicamente en la fase de archivo histórico, como la ausencia en la norma parece indicar.
- Su aplicación trasciende la propia organización que produce o custodia el documento, alcanzando así la plenitud de la función archivística.

5. Rasgos más sobresalientes de la norma

Vistas las características generales y los elementos más debatidos, conviene señalar a continuación aquellos rasgos más sobresalientes, esto es, los que otorgan a la norma UNE-ISO 15489 la consideración de referente universal en la implantación de sistemas de gestión de documentos.

5.1. Orientación a las actividades de las organizaciones

Los principios orientan las necesidades en gestión de documentos a las actividades de las organizaciones (estructura: funciones – actividades – actuaciones). De acuerdo con esta estructura, es posible establecer una jerarquía en las categorías del sistema de clasificación (Ll. Cermeno, J. Sardà):

- Funciones: primer nivel.
- Actividades: segundo nivel.
- Actuaciones: tercer nivel.

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

La norma proporciona a la organización beneficios no sólo respecto a la forma en que gestiona su información, a modo de chequeo sobre el estado de salud de sus sistemas documentales, sino que además (B. McLean):

- facilita que se identifiquen oportunidades para aumentar la calidad de los servicios o productos, contribuyendo a una mayor rentabilidad.
- contribuye a reducir la exposición de la organización a riesgos.

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

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

El interés de la gestión de documentos está en establecer un marco de confianza para las informaciones esenciales de las organizaciones (P. Fuzeau). Para ello:

- deberá constituir un histórico del funcionamiento cotidiano del sistema; los datos de trazabilidad son esenciales para probar que el sistema de gestión de documentos ha funcionado de forma permanente a lo largo de la vida del documento.
- deberá disponer de un manual de procedimiento completo y actualizado.

- deberá asegurar las mejores competencias mediante programas permanentes y de formación continua.
- deberá llevar a cabo auditorías propias y externas, sistemáticas y regulares.

5.3. El papel de los procesos

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

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

5.4. Importancia de la evaluación y la medición

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

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

5.5. Documentación

La norma puede asegurar que las organizaciones llevan a cabo sus actividades de manera ordenada, responsable y correcta, gracias a los documentos referentes a política, procedimientos, guías directivas y documentos de actuación. Si una investigación es infundada, un documento que deje clara constancia de la conducta de una empresa será la mejor defensa (13).

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

- Productos generales, como política de gestión de documentos, plan estratégico de gestión de la información y programa de gestión de documentos
- Productos más específicos, como el cuadro de clasificación, las políticas y directivas de conversión o migración y protección adicional de documentos importantes, el plan de restablecimiento de emergencia, los planes y estrategias adicionales para la documentación digital, las normas de disposición, la documentación descriptiva de los propios procesos del sistema de gestión de documentos, el control periódico de conformidad por ente externo y el programa de formación continua.

5.6. Orientación al entorno electrónico

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

5.7. El records continuum como referente metodológico

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

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

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

Entre las características del modelo de *records continuum* encontramos las siguientes:

- Concebido en Australia, es en origen un “modelo de segunda generación”, por lo que tenía de recreación mimética, con respecto al modelo del registro inglés, típico de las colonias.
- Se presenta hoy en día como el modelo de gestión de documentos más vanguardista en el panorama internacional.
- Se le ha querido contraponer, conceptualmente, a la teoría de ciclo de vida de los documentos (14).
- Sus creadores lo proclaman heredero del modelo de espaciotiempo de Newton, en la perspectiva de que el uso y control de los documentos alteran y renuevan los ciclos de creación y disposición, contraponiéndolo a la linealidad –sin vuelta atrás- característica de la formulación de la teoría de las fases del ciclo de vida de los documentos.
- Se orienta a satisfacer las necesidades de gestión de documentos generadas por las comunicaciones electrónicas.

- Orientación a la denominada gestión de los recursos de información (la *Information Resources Management*): considera la tarea de gestionar documentos otro elemento significativo más, como el resto de actividades de gestión de la información en una organización.
- Parte de la necesidad de contemplar el documento como “evidencia”, ya en las tareas de análisis iniciales en la concepción de los sistemas de gestión de documentos.
- Conexión con conceptos y metodologías tales como gestión de las tecnologías de la información, ingeniería de procesos, análisis funcional, gestión de recursos, gestión de la herencia cultural, control de calidad, auditoría, benchmarking.
- En su formulación inicial, busca construir un puente de comunicación entre *archivists* y *records managers*, profesiones separadas en los países anglosajones, sobre la base de la multidimensionalidad de su trabajo respecto a la comunicación con otros profesionales.
- Concede una mayor importancia al acceso por encima de la ubicación donde se encuentren los documentos (sean en estado de *documents*, de *records* o de *archives*).

6. La norma UNE-ISO 15489 y su relación con los sistemas de calidad

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

De hecho, su antecedente más próximo, la norma australiana AS 4390, había sido desarrollada a comienzos de los años noventa en respuesta a la norma de calidad ISO 9000. Así, esta norma contiene referencias en cuanto a la necesidad de *quality records* para mostrar el funcionamiento de un sistema de calidad, pero no se extiende sobre qué supone un *quality record* (S. Healy). No es de extrañar, en consecuencia, que algunos autores reclamen la necesidad de una mayor conexión entre UNE-ISO 15489 e ISO 9001: el 60 por ciento de las empresas fallan en conseguir de forma inmediata la certificación debido a serios problemas en el control de sus documentos (B. McLean).

Las normas ISO 9000 e ISO 14000 enfatizan, en los procedimientos de calidad y ambientales, la documentación conforme y efectiva (15). Las nuevas versiones han incrementado la visibilidad e importancia de las normas de gestión de documentos. M. Moro y L. Hernández, al establecer las relaciones de la norma ISO 15489 con la serie ISO 9000, destacan que dicha norma potencia:

- El enfoque al usuario.
- La participación e implicación del personal.
- El enfoque basado en procesos: la gestión de los documentos administrativos es un proceso de soporte. El trabajo documental es un subproceso dentro del proceso informativo en una organización. Cada uno de los procesos de la norma UNE-ISO 15489 debe ser documentado.

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

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

- Cubre un enorme vacío en gestión de documentos administrativos.
- Responde a las necesidades de gestión de documentos que las organizaciones, inmersas en un sistema de calidad, deben afrontar.
- Contribuye a asegurar la calidad en la organización, con elementos para valorar productos y prácticas.
- Favorece la consistencia, ya que sus directrices pueden ser aplicadas en muchas organizaciones.
- Facilita la interoperatividad, ya que productos y procesos pueden compaginarse.
- Hace imprescindibles a los archivos y los archiveros.
- Se orienta a la eliminación de las no conformidades.

Notas

(1) UNE-ISO 15489-1 *Información y Documentación -- Gestión de documentos -- Parte 1: General*; UNE-ISO/TR 15489-2 *Información y Documentación -- Gestión de documentos -- Parte 2: Directrices*.

(2) La primera parte consta de los siguientes apartados: alcance, referencias normativas, términos y definiciones, beneficios de la gestión de documentos, marco reglamentario, política y responsabilidades, requisitos de la gestión de documentos, diseño e implantación de un sistema de documentos, procesos y controles de gestión de documentos, seguimiento y auditoría, formación.

(3) El informe técnico se estructura en los siguientes apartados: alcance, políticas y responsabilidades, estrategias, diseño e implantación, procesos y controles documentales, seguimiento y auditoría, formación.

(4) Para más información, consúltense las siguientes direcciones de internet: http://www.records.nsw.gov.au/recordkeeping/dirks-manual_4226.asp, y también <http://www.naa.gov.au/records-management/systems/dirks/index.aspx> (consulta de 13 de marzo de 2008).

(5) En nuestra tradición, entendemos por archivero el profesional que trabaja en la definición, mantenimiento y gestión de un sistema de gestión de documentos, con independencia de la edad de los documentos que se incorporen al sistema. Esta visión entra en contradicción con lo expresado por F. Taboada y M. Nielsen, para quienes "el archivista poco tiene que actuar en el

ámbito de la gestión de documentos". Frente a esta interpretación, E. Núñez no duda en destacar que no sólo integra plenamente la labor archivística, sino que la relaciona directamente con la normalización de procesos y servicios característica de las normas relacionadas con la calidad y la gestión medioambiental.

(6) Uno de los más claros ejemplos de la teoría del modelo de ciclo de vida es el estudio de Jay Atherton: "From life cycle to continuum: Some thoughts on the records management – archives relationship".- En: *Archivaria*, Nº 21, Winter 1985-86, p. 43-51. Por otra parte, la más clara exposición del modelo de records continuum puede encontrarse en el estudio de Frank Upward: "Modelling the continuum as paradigm shift in recordkeeping and archiving processes, and beyond – a personal reflection".- En: *Records Management Journal*, vol. 10, Nº 3, December 2000, p. 115-139. Respecto a las nuevas teorías de la postmodernidad, Luis Hernández Olivera y Terry Cook (editores): *Combates por la memoria. Archivística de la postmodernidad*.- Salamanca: ACAL. Asociación de Archiveros de Castilla y León, 2007 (número monográfico de la revista *Tabula*, 10).

(7) Standards Association of Australia. Committee IT/21: Records management : Australian Standard AS 4390-1996.- Homebush [Australia]: Standards Australia, 1996.-- Part 1. General, AS 4390.1-1996 (11 p.) -- Part 2. Responsibilities, AS 4390.2-1996 (7 p.) -- Part 3. Strategies, AS 4390.3-1996 (29 p.) -- Part 4. Control, AS 4390.4-1996 (11 p.) -- Part 5. Appraisal and disposal, AS 4390.5-1996 (9 p.) -- Part 6. Storage, AS 4390.6-1996 (16 p.).

(8) British Standards Institution: Effective records management.- London: BSI, 2002-2007. 4 vol.: pt.1. David Best: A management guide to the value of BS ISO 15489-1 – pt. 2. Julie McLeod: Practical implementation of BS ISO 15489-1 – pt. 3. Philip A. Jones: Performance management for BS ISO 15489-1 – pt. 4. Philip Jones and Robert McLean: How to comply with BS ISO 15489-1.

(9) Concretamente: alcance, carácter, destinatarios, estructura, anexos al informe técnico, carácter de documento y selección.

(10) Pese a esa declaración contenida en la propia norma, E. Núñez considera que el sistema de gestión de documentos no se desentiende de los documentos en una supuesta fase histórica, dado que se trata de un sistema institucional.

(11) Para E. Núñez, autenticidad, fiabilidad e integridad son en realidad atributos de un documento original.

(12) Coinciden con esta afirmación J.R. Cruz y E. Núñez.

(13) Caso de la Royal Dutch Shell, como ejemplo de cómo la utilización de la norma puede hacer frente a la publicidad adversa (B. McLean).

(14) La confrontación emplea también otras formulaciones, tales como custodia frente a postcustodia, o archivística moderna frente a archivística postmoderna (M. Moro).

(15) M. Moro señala la estrecha relación existente entre calidad total y gestión de documentos: gestión de la calidad armonizada, participativa y flexible, orientada tanto a los clientes como a las terceras partes interesadas.

Bibliografía

British Standards Institution (2002-2007). *Effective records management*. London: BSI, 2002-2007. 4 vol.: pt.1. David Best. *A management guide to the value of BS ISO 15489-1*, pt. 2. Julie Mc Leod. *Practical implementation of BS ISO 15489-1*, pt. 3. Philip A. Jones. *Performance management for BS ISO 15489-1*, pt. 4. Philip Jones and Robert McLean. *How to comply with BS ISO 15489-1*

Brübach, Nils (2002). "International standard for archives and records management ISO 15489". En *Proceedings of the DLM-Forum 2002* (Barcelona). p. 443-448

Cermeno, Lluís; Sardà, Jaime (2005). "La norma ISO 15489:2001 Información y documentación – Gestión de documentos: aproximación general a su entorno normativo". En *Aabadom: Boletín de la Asociación Asturiana de Bibliotecarios, Archiveros, Documentalistas y Museólogos*. Nº 2/2 (julio-diciembre 2005). p. 4-12

Connelly, James C (2001). "The new International Records Management Standard : Its content and how it can be used". En *The Information Management*. Prairie Village (Kansas): Arma International. V. 35, n. 3 (July 2001). p. 26-36

Crockett, Margaret; Foster, Janet (2004). "Ussing ISO 15489 as an audit tool". En *The information management journal*. Prairie Village (Kansas) : Arma International. Vol. 38, no. 4 (jul.-aug. 2004). p. 46-53. ISSN 1535-2897

Cruz Mundet, José Ramón (2006). *La gestión de documentos en las organizaciones*. Madrid: Ediciones Pirámide, 2006. 311 p.

Dan, Kathryn (2002). "Acquisition, appraisal and International Standard ISO 15489". En *Comma : International Journal on Archives*. París: International Council on Archives. Nº 1-2 (2002). p. 73-76. ISSN 1680-1865

Delgado, Alejandro (2005). "Algunas consecuencias de la aplicación de la Norma ISO 15489 a la gestión de documentos de archivo". En *Jornadas 'Sociedad de la información y depósitos documentales: archivos y Bibliotecas'* (Cartagena, 21 de junio de 2005). Concejalía de Cultura del Ayuntamiento de Cartagena, Dirección General de Archivos y Bibliotecas de la Región de Murcia, Dirección General de Administración Local de la Región de Murcia

Delgado, Alejandro (2007). *El centro y la equis: Una introducción a la descripción archivística contemporánea*. Cartagena: Ayuntamiento de Cartagena, 2007. 215 p. (Colección Tendencias, 7)

Dryden, Jean E (2004). "ISO 15489 : The International Records Management Standard". En *Journal of archival organization*. New York: Haworth Information Press. V. 2, n. 3 (2004). p. 93-98. ISSN 1533-2748

Ducharme, Daniel (2005). "Technologies et normes archivistiques : La norme ISO 15489 sur le records management". En: *RESSI: Revue électronique Suisse de Science de l'Information*. Nº 2

(aout 2005). p. 2-5

Fuzeau, Pierre (2003). "L'abrégé du records management". En *Archimag: les technologies de l'information*. París: IDP Sarl. N° 163 (avril 2003). p. 18-19. ISSN 0769-0975

Healy, Susan (2001). "ISO 15489 records management – Its development and significance". En *Records management journal*. Vol. 11, N° 3, december 2001. p. 133-142

Hofman, Hans (2006). "Standards: Not 'one size fits all'". En *The information management journal*. Prairie Village (Kansas): Arma International. Vol. 40, N°. 3 (may-jun. 2006). p. 37-45. ISSN 1535-2897.

Jones, Virginia A. (2003). "Protecting records : what the standards tell us". En *The information management journal*. Prairie Village (Kansas): Arma International. V. 37, N°. 2 (mar.-apr. 2003), p. 70-75. ISSN 1535-2897

McLean, Bob (2002). "The ISO 15489 imperative". En *The Information Management journal*. Prairie Village (Kansas): Arma International. V. 36, N° 6 (nov.-dec. 2002). p. 25-31. ISSN 1535-2897

Moro Cabero, Manuela (2002). "La gestión de documentos electrónicos en la norma ISO 15489 sobre gestión de documentos administrativos". En *Tábula: Revista de archivos de Castilla y León*. Salamanca: ACAL. N° 5 (2002). p. 97-129. ISSN 1132-6506

Moro Cabero, Manuela; Hernández Olivera, Luis (2002). "Comentarios sobre las fuentes reglamentadas utilizadas por la norma ISO 15489:2001 de gestión de archivos administrativos". En *Revista d'arxius*. València : Associació d'Arxiviers Valencians. [N° 1] (2002). p. 67-96

Moro Cabero, Manuela (2006). "Navegar como archinauta en la cosmopista del universo ISO 15489". En *TRIA. Revista de la Asociación de Archiveros de Andalucía*, N° 13-14 (2006). p. 61-130

Moro Cabero, Manuela. *Control alt supra. Re-imaginando el archivo* [en línea].
< http://www.aargs.com.br/cna/anais/manuela_moro.pdf > [Consulta: 2008/03/04]

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

Taboada Cardoso, Federico, Nielsen de Allende, Mónica (2006). *Archivística y normalización: norma ISO 15489*. Buenos Aires: Alfagrama, 2006. (Biblioteca Alfagrama. Archivística, 2).

White-Dollmann, Mary M (2004). "Prairie Village (Kansas): Arma International. Vol. 38, N°. 5 (Sept.-Oct. 2004), p. 39-44.

arch-e

Revista Andaluza de Archivos

Nº 1, mayo 2009

Consejo Asesor

Amparo Alonso García
María José de Trías Vargas
Antonia Heredia Herrera
Joaquín Rodríguez Mateos
Maribel Valiente Fabero
Ana Verdú Peral

Redacción

Ana Melero Casado
Mateo Páez García
Diomedes Parra Rodríguez

Dirección Postal
Arch-e: Revista Andaluza de Archivos
Dirección General del Libro y del Patrimonio
Bibliográfico y Documental
Consejería de Cultura
C\ Conde de Ibarra, 18
41004 Sevilla
arch-e.dglpbd.ccul@juntadeandalucia.es

Derechos de autor

El contenido de la revista se encuentra protegido por la ley de propiedad intelectual. Queda prohibida, salvo excepción prevista en la ley, cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública y transformación de esta obra sin contar con la autorización de los titulares de su propiedad intelectual.

ISSN 1989-5577

Edición JUNTA DE ANDALUCÍA. Consejería de Cultura

2009 © de la Edición JUNTA DE ANDALUCÍA.
Consejería de Cultura