

La normativa en gestión documental

Fundación Navarra para la Calidad

28 de Abril de 2008

Carlota Bustelo Ruesta

1. Introducción y objetivos de la gestión documental

Definiciones de documento



- ▶ **RAE 1.** m. Diploma, carta, relación u otro escrito que ilustra acerca de algún hecho, principalmente de los históricos.**2.** m. Escrito en que constan datos fidedignos o susceptibles de ser empleados como tales para probar algo.
- ▶ **Documentación.** Documento pieza de información en cualquier soporte
- ▶ **Tecnologías de la información.** Contenido, información, objeto digital
- ▶ **Derecho.** Documentos públicos, privados, auténticos

Hay que situarse siempre



- ▶ **Documento**= información creada, recibida y conservada como evidencia e información por parte de una organización o un individuo en virtud de sus obligaciones legales o en el desarrollo de sus actividades.
- ▶ **Gestión de documentos.** Área de gestión responsable de un control eficaz y sistemático de la creación, la recepción, el mantenimiento, el uso y la disposición de documentos, incluidos los procesos para incorporar y mantener la evidencia y la información sobre las actividades y operaciones de la organización

Objetivos generales de la gestión documental



Hacer el trabajo más fácil



Compartir información



Conservar la memoria



La transformación no ayuda



Hasta hace poco

- ▶ Concepto de documento: imagen mental asociada (documento físico)
- ▶ Atribuciones: valor testimonial o probatorio



Ahora

- ▶ ¿Cuales son los documentos de hoy y dónde está el valor probatorio en la gestión telemática?



El problema terminológico



- ▶ La traducción directa de los términos ingleses lleva una gran confusión sobre cuales son los temas a tratar
 - ▶ ECM. Enterprise content management. Gestión de contenidos es el término mejor entendido y más afortunado.
 - ▶ No sucede lo mismo con dos términos importantes en su aplicación:
 - ▶ Records management
 - ▶ Compliance

La irrupción de las tecnologías de la información en las organizaciones



El salvaje oeste



- ✓ Falta de visión global
- ✓ Sin ley
- ✓ Iniciativas territoriales e inconexas
- ✓ Presiones de calendario particulares
- ✓ Indefinición de competencias
- ✓ Proceso de abajo a arriba

La ley y el orden



- ✓ Proyecto estratégico
- ✓ Definición de los elementos comunes
- ✓ Liderazgo y competencias claras
- ✓ Normalización y procedimientos
- ✓ Implantación coherente y planificada
- ✓ Implicación de los niveles directivos: proceso de arriba a abajo

Frontera

¿Qué ha pasado?



La necesidad de que las organizaciones gestionen los documentos que evidencian las actividades que realizan ha existido siempre:

-asunción de responsabilidades legales, contractuales, administrativas

-Conservación del "knowhow", memoria de la organización

Gestión documental



Cambio tecnológico

E-sociedad

Riesgos reales

Necesidad de replanteamiento



2. El contexto y la normativa ISO en gestión documental

¿Qué ha pasado?

Contexto



Acontecimientos



Reacciones



Como se concretan las reacciones



Legislación

- ▶ USA- SOX
- ▶ UK- FOIA
- ▶ España Firma electrónica

Recomendaciones profesionales

- ▶ ICA. Manual de documentos electrónicos

Requerimientos de productos

- ▶ USA- DoD 50.15
- ▶ Europa. MoReq

Normativa internacional

- ▶ Familia ISO 15489
- ▶ Otras normas

La normalización en gestión de documentos



- ▶ El contexto
 - ▶ Acontecimiento mundiales de impacto: escándalos financieros, 11-S, quiebras de empresas
 - ▶ Desarrollo en el mundo anglosajón de regulación sobre este tema
 - ▶ Apoyo decidido a la e-administración y el e-business

1. El problema real son los documentos electrónicos
2. La gestión de documentos pasa a un plano estratégico



Las normas sólo se entienden desde la perspectiva de los documentos electrónicos, aunque también se apliquen a los documentos en papel



3. Las claves de la familia ISO 15489

Familia 15489. Actualidad



Oficialmente no es una familia, pero si en el concepto o como se trabaja en el SC11

- ▶ **ISO 15489-1(2001) ISO UNE 15489(2006)**. Sería la cabecera de la que partirían todas las normas posibles, pues en ella se recogen los conceptos básicos.
- ▶ **ISO 15489-2(2001) ISO UNE 15489 (2006)**. Es un informe técnico que desarrolla la anterior.
- ▶ **ISO 23081-1(2006)**. Metadatos para la gestión de documentos. Generalidades. Publicada como informe técnico en 2004 primero. UNE 2008??
- ▶ **ISO TS 23081-2 (2007)**. Metadatos para la gestión de documentos. Aspectos conceptuales y de implementación. Es una especificación técnica en proceso de convertirse en norma. UNE 2008 ??
- ▶ **ISO 22310 (2006)**. Guidelines for standards drafters for stating records management requirements in standards

Familia 15489. Actualidad (cont.)



Proyectos en marcha aún no publicados

- ▶ **ISO DTR 26122 (2008)**. Work process analysis for records. (basada en AS 5090) Informe técnico. Desarrollaría una parte del Step A de la 15489. Próxima publicación
- ▶ **PDTR 26102 (2008)**. Long time preservation of electronic records. Desarrollaría también la parte de Conservación de la 15489. Informe técnico, en votación.
- ▶ Nuevo proyecto digitalización. Próxima constitución del grupo de trabajo

La relación con otras normativas



- ▶ Las normas del TC171. Document management applications
 - ▶ ISO/TR 15801:2004 Electronic imaging -- Information stored electronically -- Recommendations for trustworthiness and reliability
 - ▶ ISO/TR 18492:2005 Long-term preservation of electronic document-based information
 - ▶ ISO 19005-1:2005 Document management -- Electronic document file format for long-term preservation -- Part 1: Use of PDF 1.4 (PDF/A-1)

Hay un gran esfuerzo porque se hacen esfuerzos comunes con grupos de trabajo conjuntos. Ya empiezan a verse ciertos frutos

Principios básicos



- ▶ De alcance. ¿Qué es documento?
 - ▶ Documentos en papel
 - ▶ Documentos electrónicos
 - ▶ Creados utilizando aplicaciones ofimáticas
 - ▶ Creados en entornos web o en línea (ej. Transacciones on-lines)
 - ▶ Creados por mensajería electrónica (e-mail, SMS, etc)
 - ▶ Generados por aplicaciones de negocio (bases de datos, CRM, workflow, ERP, etc.)

El sistema de gestión documental según 15489



Resumen de requisitos familia 15489



REQUISITO	Aspectos generales
Diseño basado en el análisis	Análisis de los procesos de trabajo
	Análisis del entorno regulatorio
	Análisis del riesgo
Documentación del sistema	Definición de política y asignación de responsabilidades
	Planes, programas y decisiones documentadas
	Procedimientos y operativas
Evaluación y mejora continúa	Establecimiento de un sistema de evaluación y mejora
Formación	Capacitación para asumir sus responsabilidades

Resumen de requisitos familia 15489



REQUISITO	Operaciones de gestión de documentos
Incorporación y Clasificación	Necesidad de una estructura previa: cuadro de clasificación funcional
	Hay que definir el procedimiento de incorporación
	Incorporación integrada en los procesos de trabajo
	Sobre las clases se realizan operaciones
Acceso y seguridad	Establecer niveles de acceso asignados a las clases
	Proteger los documentos de accesos no autorizados
	Las restricciones deben estar basadas en la legalidad y tener un esquema temporal
	El acceso y la disponibilidad de los documentos deben estar garantizados a lo largo del tiempo

Resumen de requisitos familia 15489



REQUISITO	Operaciones de gestión de documentos
Conservación y disposición de documentos	Definición de los calendarios de conservación aplicados a las clases (valoración)
	Definición de procedimientos de eliminación y transferencia
	Ejecución de la disposición documentada y autorizada
	Estrategias de conservación de documentos electrónicos a largo plazo
Trazabilidad	Las acciones sobre los documentos deben dejar traza
Metadatos	Definición previa y documentada del modelo de metadatos
	Aspectos de implementación
	Elementos de los esquemas de metadatos

La gestión de documentos y las herramientas informáticas



- ▶ Las herramientas informáticas son imprescindibles para la gestión de documentos (sobre todo si son electrónicos)
- ▶ La herramienta por si sola no garantiza un sistema de gestión documental, pero ayuda a conseguirlo

Las normas ISO no definen ni normalizan las funcionalidades de las herramientas informáticas. Hay otras normas que lo hacen:

- ▶ **DoD 5015.2** (*Design Criteria Standard for electronic records management software applications*). Primera versión 1997 (actual 2002). USA. Departamento de Defensa
- ▶ **MoReq** (*Model requirements for management of electronic records*). Unión Europea. DLM forum. Primera versión 2001 (actual 2008).



4. El futuro de las normas ISO de gestión de documentos

Gestión de calidad y gestión de documentos

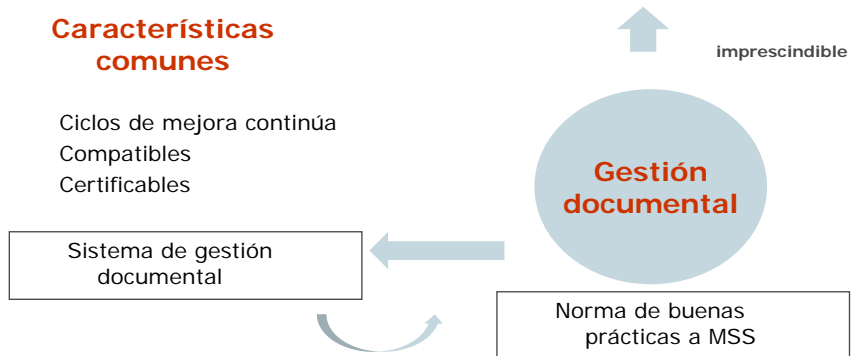


ISO MSS= Management System Standard:

- ▶ 9000 sistemas de gestión de calidad
- ▶ 14000 sistemas gestión ambiental
- ▶ 27000 sistemas de gestión de la seguridad de la información

Características comunes

Ciclos de mejora continua
Compatibles
Certificables

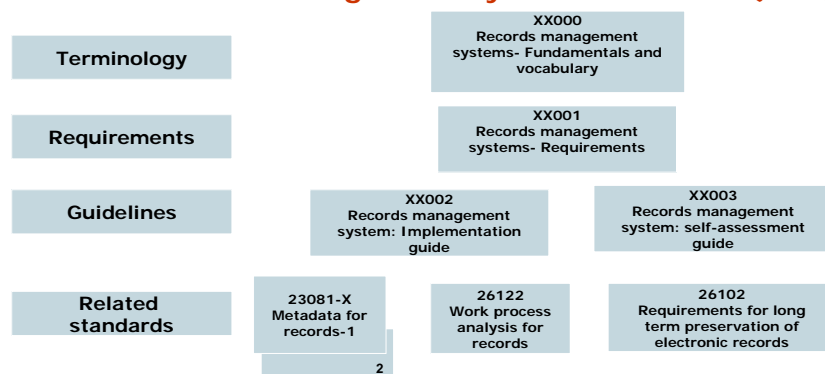


Familia 15489. Proyecto de futuro



Cambio de número ↔ Convertirse en familia

Alinearse con los Management System Standards (MSS)



Familia 15489. Proyecto de futuro



- ▶ Implicaciones. Filosofía que subyace
 - ▶ Público de las normas: la alta dirección administración/empresas
 - ▶ Cambio de lenguaje
 - ▶ Posicionamiento estratégico
 - ▶ Compatibilidad con otros MSS (9000, 14000, 27000)
 - ▶ Abrir el proceso de certificación
 - ▶ Clarificación del término sistema de gestión de documentos
- ▶ Incógnitas
 - ▶ Aceptación
 - ▶ Preparación de la comunidad profesional
 - ▶ Tiempo del proceso: Horizonte 2010

Familia 15489. Proyecto de futuro



- ▶ Las organizaciones que se sumen a las buenas prácticas de la gestión de documentos propuestas por las normas 15489 pueden conseguir:
 - ▶ Mayor calidad en la gestión: sostenibilidad y continuidad del negocio
 - ▶ Gestión de recursos, control de costes y servicios más adecuados
 - ▶ Mayor capacidad de demostración de cumplimiento con la legalidad
 - ▶ Excelente posición para hacer frente a todo tipo de auditorías
 - ▶ Aumento de la capacidad de toma de decisiones efectivas
 - ▶ Mayor rendimiento de la infraestructura tecnológica
 - ▶ Reducción de información duplicada y solapada
 - ▶ Cohesión mediante la colaboración y la compartición de información
 - ▶ Conservación de la memoria corporativa, incluyendo la innovación mediante la reutilización del conocimiento corporativo

Cumpliendo hoy con la 15489 se estaría en disposición de una certificación cuando exista