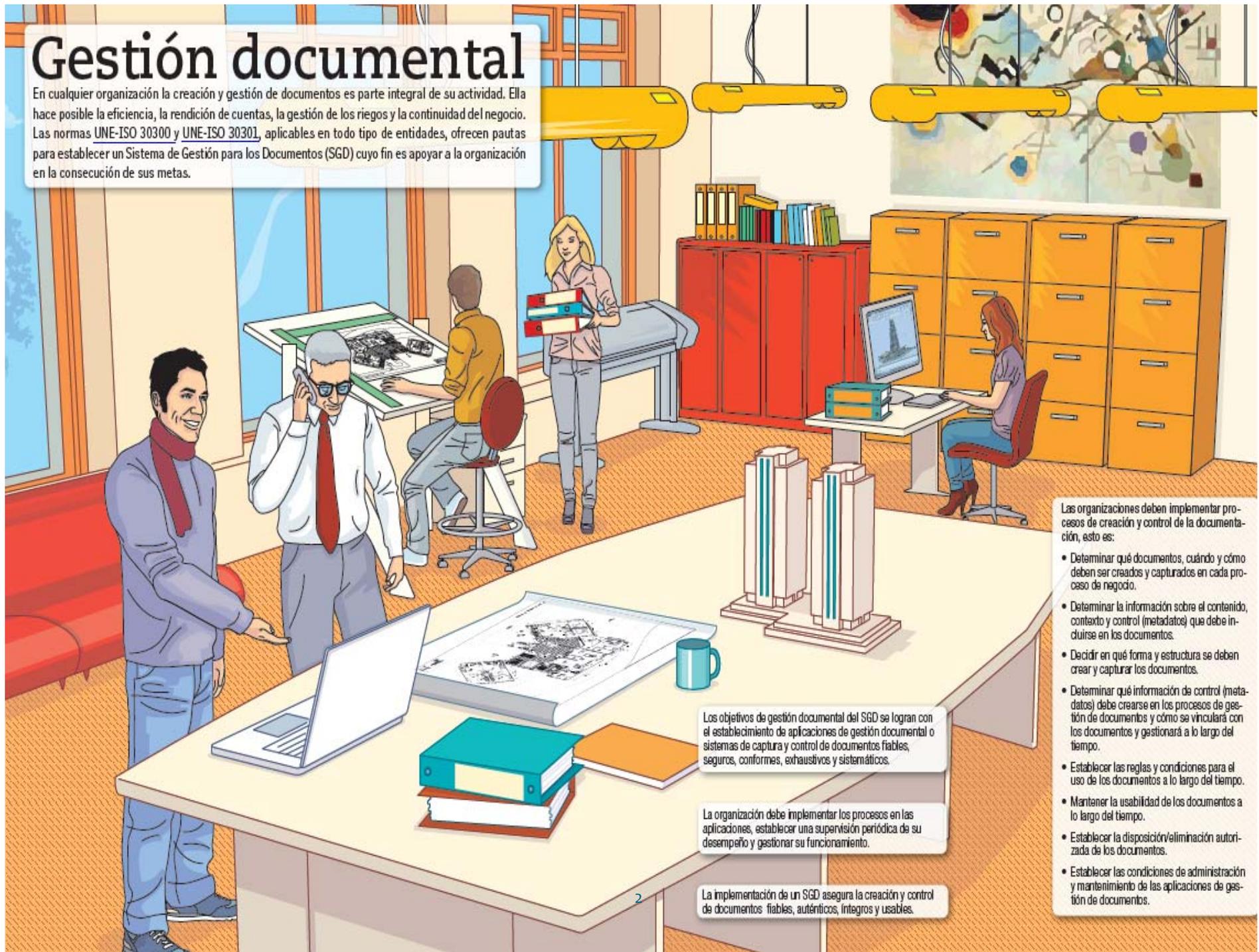


# Normas 30300 y 30301

María Teresa Bermúdez M. 2013

# Gestión documental

En cualquier organización la creación y gestión de documentos es parte integral de su actividad. Ella hace posible la eficiencia, la rendición de cuentas, la gestión de los riesgos y la continuidad del negocio. Las normas UNE-ISO 30300 y UNE-ISO 30301, aplicables en todo tipo de entidades, ofrecen pautas para establecer un Sistema de Gestión para los Documentos (SGD) cuyo fin es apoyar a la organización en la consecución de sus metas.



Las organizaciones deben implementar procesos de creación y control de la documentación, esto es:

- Determinar qué documentos, cuándo y cómo deben ser creados y capturados en cada proceso de negocio.
- Determinar la información sobre el contenido, contexto y control (metadatos) que debe incluirse en los documentos.
- Decidir en qué forma y estructura se deben crear y capturar los documentos.
- Determinar qué información de control (metadatos) debe crearse en los procesos de gestión de documentos y cómo se vinculará con los documentos y gestionará a lo largo del tiempo.
- Establecer las reglas y condiciones para el uso de los documentos a lo largo del tiempo.
- Mantener la usabilidad de los documentos a lo largo del tiempo.
- Establecer la disposición/eliminación autorizada de los documentos.
- Establecer las condiciones de administración y mantenimiento de las aplicaciones de gestión de documentos.

Los objetivos de gestión documental del SGD se logran con el establecimiento de aplicaciones de gestión documental o sistemas de captura y control de documentos fiables, seguros, conformes, exhaustivos y sistemáticos.

La organización debe implementar los procesos en las aplicaciones, establecer una supervisión periódica de su desempeño y gestionar su funcionamiento.

La implementación de un SGD asegura la creación y control de documentos fiables, auténticos, íntegros y usables.

# Familia ISO

- \* ISO 30300. Información y documentación. **Sistemas de gestión para los documentos.** Fundamentos y vocabulario: Terminología, objetivos y beneficios.
- \* ISO 30301. Información y documentación. **Sistemas de gestión para los documentos.** Requisitos. Creación y control de los documentos durante el tiempo necesario.

# Temas

- \* Introducción
- \* Orígenes y contexto
- \* Sistemas de gestión
- \* Relación con otras normas
- \* Objeto y ámbito de aplicación
- \* Fundamentos de un sistema de gestión para los documentos.
- \* Terminología

# Orígenes y contexto

- \* Records management- recorkeeping
- \* Metodología DIRKS.
- \* Normas australianas
- \* Norma ISO 15489: 50 países (5 continentes), traducida a 16 lenguas, top 10 ventas ISO.

# Sistemas de gestión

- \* Conjunto de elementos interrelacionados o que interactúan en una organización con el fin de establecer políticas y objetivos, así como los procesos para alcanzarlos.
- \* ISO 9001: Gestión de la Calidad.
- \* ISO 14001: Gestión Ambiental.
- \* ISO 27001: Seguridad de la Información.
- \* ISO 50001: Sistema de Gestión de Energía.

# Sistemas de gestión. Características

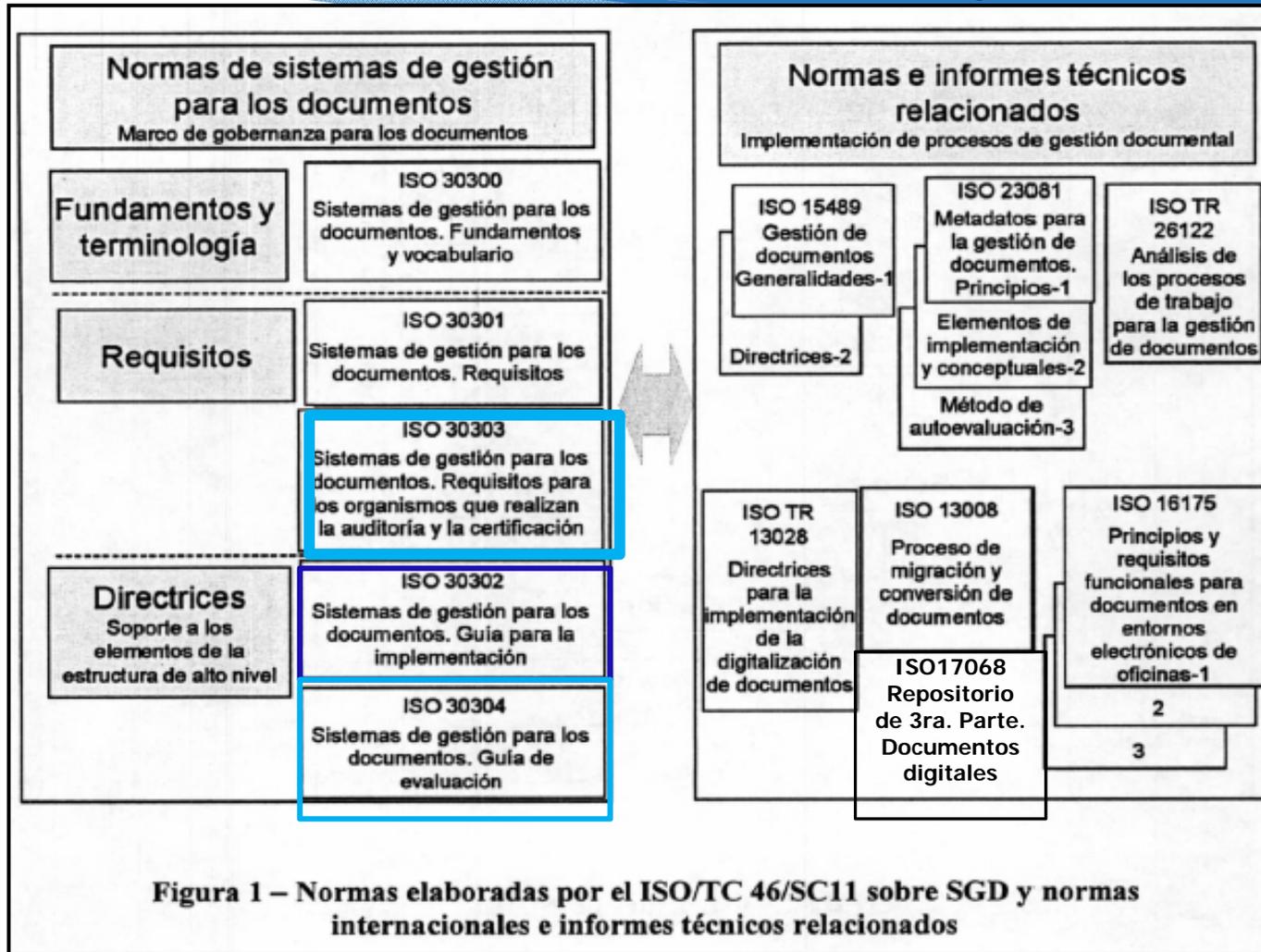
- \* Basados en buena prácticas y el consenso.
- \* Enfoque de procesos.
- \* Basados en el ciclo PDCA. (Plan – Do – Check – Act).
- \* Compatibles.
- \* Certificables.

Interrelaciones entre las Normas ISO 9001:2008, ISO 14001:2004, ISO/IEC 27001:2005 e ISO 30301				Procesos de gestión documental en anexo A de la Norma ISO 30301								
ISO 9001:2008	ISO 14001:2004	ISO/IEC 27001:2005	Creación				Control					
			A.1.1	A.1.2	A.1.3	A.1.4	A.2.1	A.2.2	A.2.3	A.2.4	A.2.5	
Control de documentos	<p><b>4.2.3 Control de los documentos</b></p> <p>Los documentos requeridos por el sistema de gestión de la calidad deben controlarse. Los registros son un tipo especial de documento y deben controlarse según los requisitos citados en el apartado 4.2.4.</p> <p>Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para aprobar documentos en cuanto a su adecuación previa a su distribución (4.2.3.a).</p>	<p><b>4.4.5 Control de documentos</b></p> <p>Los documentos requeridos por el sistema de gestión ambiental y por esta norma internacional se deben controlar. Los registros son un tipo especial de documento y se deben controlar de acuerdo con los requisitos establecidos en 4.5.4.</p> <p>La organización debe establecer, implementar y mantener uno o varios procedimientos para aprobar documentos con relación a su adecuación antes de su emisión (4.4.5.a).</p>	<p><b>4.3.2 Control de documentos</b></p> <p>Los documentos exigidos por el SGSI (véase 4.3.1) deben estar protegidos y controlados.</p> <p>Se debe establecer un procedimiento documentado para definir las acciones necesarias para:</p> <p>Aprobar documentos para adecuarlos previamente a su distribución (4.3.2.a).</p>	★								★
	<p>Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente (4.2.3.b).</p> <p>Asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de la versión vigente de los documentos (4.2.3.c).</p>	<p>Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario, y aprobarlos nuevamente (4.4.5.b).</p> <p>Asegurarse de que se identifican los cambios, y el estado de revisión actual de los documentos (4.4.5.c).</p>	<p>Revisar, actualizar y volver a aprobar los documentos, según vaya siendo necesario (4.3.2.b).</p> <p>Asegurar que están identificados los cambios, así como el estado del documento que contiene la última revisión (4.3.2.c).</p>		★			★			★	
	<p>Asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso (4.2.3.d).</p>	<p>Asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables están disponibles en los puntos de uso (4.4.5.d).</p>	<p>Asegurar que las versiones correspondientes de los documentos están disponibles (4.3.2.d).</p>						★	★		
	<p>Asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables (4.2.3.e).</p>	<p>Asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables (4.4.5.e).</p>	<p>Asegurar que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables (4.3.2.e).</p>		★	★					★	
	<p>Asegurarse de que los documentos de origen externo, se identifican y que se controla su distribución (4.2.3.f).</p>	<p>Asegurarse de que se identifican los documentos de origen externo que la organización ha determinado que son necesarios para la planificación y operación del sistema (4.4.5.f).</p>	<p>Asegurar que los documentos procedentes del exterior están identificados (4.3.2.g).</p> <p>Asegurar que la distribución de los documentos está controlada (4.3.2.h).</p>		★			★	★			

# Relación con otras normas

## Nivel estratégico

## Nivel operativo



En elaboración



En discusión

# SISTEMA DE GESTIÓN PARA LOS DOCUMENTOS ISO 30301

		DENOMINACIÓN SERIE ISO 30300
Conjunto de elementos interrelacionados con el fin de establecer políticas, objetivos y procesos para alcanzarlos en relación con los documentos		Sistema de gestión para los documentos (SGD)
Sistema que regula la creación, la recepción, el mantenimiento, el uso y la disposición de los documentos		Procesos de gestión documental
Sistema de información que incorpora, gestiona y facilita el acceso a los documentos a lo largo del tiempo		Aplicación de gestión documental

Fuente: Carlota Bustelo. Serie ISO. Sistema de Gestión para los Documentos .2011

- 
- \* ISO 30300. Información y documentación. Sistemas de gestión para los documentos. **Fundamentos y vocabulario. Terminología, objetivos y beneficios.**

# Objeto y ámbito de aplicación

- \* **Objeto:** Documento= reflejo de las actividades de la organización.
- \* **Ámbito de aplicación:** Cualquier organización de cualquier tamaño y cualquier sector.
- \* **Alcance:** totalidad de la organización, funciones específicas, secciones específicas, o una o más de las funciones de un grupo de organizaciones.

# Fundamentos

## Sistema de gestión

- \* Consecución de las metas de la organización
- \* Estableciendo una política y unos objetivos
- \* Adoptando planes para conseguirlos
  - \* Acciones
  - \* Procesos
  - \* Responsabilidades
  - \* Recursos
- \* Estableciendo un método de evaluación y mejora continua

## Gestión de documentos

- \* Crear y gestionar documentos:
  - \* Fiables
  - \* Auténticos
  - \* Íntegros
  - \* Disponibles
- \* En unas aplicaciones que a su vez sean:
  - \* Fiables
  - \* Seguras
  - \* Conformes
  - \* Exhaustivas
  - \* Sistemáticas

# Fundamentos

- \* a) Enfoque al cliente y otras partes interesadas.
- \* b) Liderazgo y rendición de cuentas.
- \* c) Toma de decisiones basada en evidencias.
- \* d) Participación de las personas.
- \* e) Enfoque basado en procesos.
- \* f) Enfoque de sistema para la gestión.
- \* g) Mejora continua.

# Beneficios

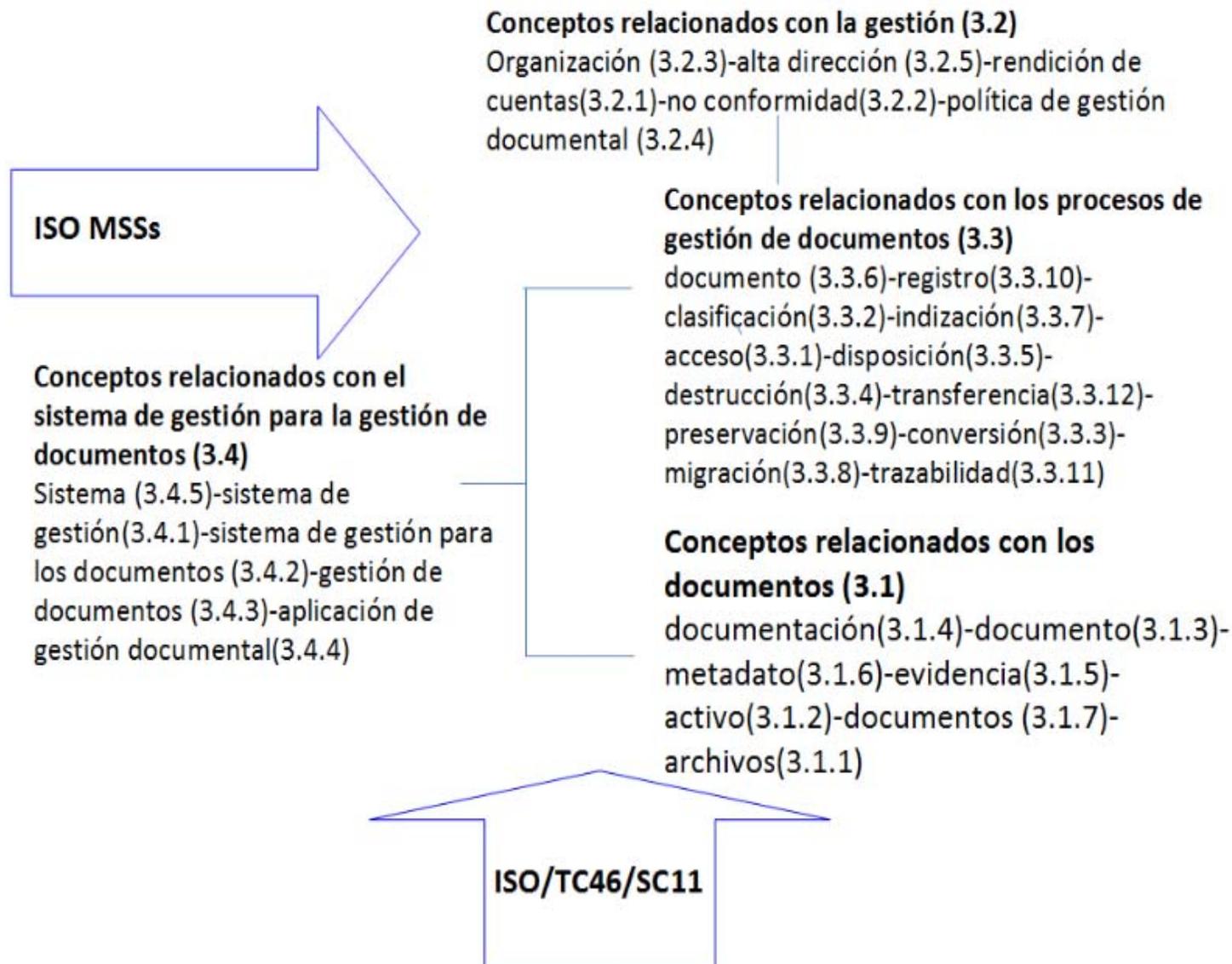
- Realizar actividades y prestar los correspondientes servicios eficientemente.
- Cumplir con los requisitos legales, reglamentarios y de rendición de cuentas.
- Optimizar la toma de decisiones, la consistencia operativa y la continuidad del negocio.
- Facilitar el funcionamiento efectivo en caso de desastre.
- Proporcionar protección y apoyo en los litigios.
- Proteger los intereses de la organización y los derechos de los empleados, clientes y partes interesadas.
- Apoyar las actividades de investigación y desarrollo.
- Apoyar las actividades promocionales de la organización.
- Mantener la memoria corporativa o colectiva y apoyar la responsabilidad social.

# Terminología

- \* Principios para el Desarrollo de Vocabulario de Sistemas de Gestión para los Documentos (An, Ellis, 2009)
- \* a) ayudar a organizar el trabajo terminológico de una manera práctica y eficiente;
- \* b) garantizar la consistencia y la coherencia de las terminologías tanto dentro del sistema de gestión para los documentos y entre los campos relacionados;
- \* c) contribuir a la armonización de los sistemas de concepto y términos en diferentes idiomas;
- \* d) promover tomas de decisiones basadas en evidencias firmes para los trabajo de la terminología;
- \* e) prestar asistencia a las personas involucradas en la gestión de terminología.

# Terminología

- \* Norma ISO 704:2009 Trabajo terminológico - Principios y métodos.
- \* Norma ISO 10241-1:2011 Entradas terminológicas en las normas— Parte 1: Requisitos generales y ejemplos de presentación.



**Ilustración 1**

**Relación entre el vocabulario de los estándares del comité ISO/TC46/SC11 y las normas ISO MSSs.**

Tabla 1 – Relación entre los términos y las definiciones de la norma ISO 30300:2011 y la norma ISO 15489-1:2001.

Relación con la norma ISO 15489-1:2001	Número de términos	Términos en la norma ISO 30300:2011
Términos adoptados	17	acceso, rendición de cuentas, clasificación, conversión, destrucción, disposición, documento, indización, metadatos, migración, preservación, gestión de documentos, aplicación de gestión documental, trazabilidad, transferencia (custodia)
Términos y definiciones adoptados plenamente	9	acceso, rendición de cuentas, clasificación, disposición, documento, metadatos, gestión de documentos, registro, trazabilidad
Términos adoptados pero definiciones adaptadas	8	conversión, destrucción, indización, migración, preservación, documentos, aplicación de gestión documental, transferencia
Términos y definiciones no incluidas	4	Acción de trazabilidad, autoridad archivística, sistema de clasificación, transferencia (movimiento)

Otros términos archivísticos no incluidos ni en la 15489, ni en la 30300: **series documentales, evaluación, archivar (como verbo).**

RELACIONES ENTRE LA SERIE DE NORMAS ISO 30300 Y OTROS PRODUCTOS DE ISO/TC 46/SC 11: 2 Vocabulario

indización	<p><b>3.11</b> <b>indización</b> proceso por el que se establecen punto de acceso para facilitar la recuperación <u>de documentos o información.</u></p>	<p><b>3.3.7</b> <b>indización</b> establecimiento de puntos de acceso para facilitar la recuperación.</p> <p>NOTA Adaptación de ISO 15489-1:2001, definición 3.11.</p>	<p>Se actualiza por simplificación.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>De acuerdo con ISO 704:2009, “una definición no debe ser ni demasiado genérica ni demasiado específica”</li> </ul>
migración	<p><b>3.13</b> <b>migración</b> Acción de trasladar documentos de <u>un sistema</u> a otro, manteniendo la autenticidad, la integridad, la fiabilidad y la disponibilidad de los mismos.</p> <p>Ver conversión (3.7)</p>	<p><b>3.3.8</b> <b>migración</b> <u>Proceso de transferencia de los documentos de un sistema de hardware o software a otro sin modificar su formato.</u></p> <p>EJEMPLO Son ejemplos de migración la transferencia de datos desde discos magnéticos a cintas magnéticas, la transferencia de ficheros de bases de datos desde Oracle a SQL Server (ver 3.3.3 para un uso consistente).</p>	<p>Se actualiza por precisión y coherencia con la definición en el desarrollo de ISO 13008:2012 definición 3.14.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>De acuerdo con ISO 704:2009, “una definición no debe ser ni demasiado genérica ni demasiado específica”</li> </ul>
conservación	<p><b>3.14</b> <b>conservación</b> procesos y operaciones realizados para garantizar la <u>permanencia intelectual y técnica de documentos auténticos a lo largo del tiempo.</u></p>	<p><b>3.3.9</b> <b>conservación</b> procesos y operaciones realizados para garantizar el <u>mantenimiento de los documentos a lo largo del tiempo.</u></p> <p>NOTA Adaptación de ISO 15489-1:2001, definición 3.14.</p>	<p>Se actualiza por pertinencia con el pensamiento y desarrollos más recientes de acuerdo con los <i>Principles for Developing Vocabulary of Management Systems for Records</i> acordados en diversas reuniones del comité ISO/TC46/SC11.</p>
documentos	<p><b>3.15</b> <b>documentos</b> información creada y recibida, conservada como <u>información y prueba</u>, por una organización o un individuo en el desarrollo de sus actividades o en virtud de sus</p>	<p><b>3.1.7</b> <b>documentos</b> información creada, recibida y conservada <u>como evidencia y como activo</u> por una organización o individuo, en el desarrollo de sus actividades o en virtud de sus actividades legales.</p>	<p>Se actualiza para facilitar la vinculación con los Propietarios del Activo y los Registros de Activos para los documentos de acuerdo con ISO 704:2009</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>“Las definiciones deben ser diseñadas de manera coherente teniendo en cuenta el registro de</li> </ul>

- 
- \* ISO 30301. Información y documentación. Sistemas de gestión para los documentos. **Requisitos. Creación y control de los documentos durante el tiempo necesario.**

# Relación Ciclo PDCA-ISO 30301

## Planificar (Plan)

Contexto de la  
organización

Liderazgo

Planificación  
(riesgos -  
oportunidades)

Apoyo

## Hacer (Do)

Diseñar,  
implementar  
y controlar

Implementar  
aplicaciones  
automatizadas

## Verificar (Check)

Evaluación  
desempeño

Indicadores  
Auditorías  
internas  
Revisión  
Dirección

## Actuar (Act)

Mejora

Eliminar no  
conformida  
des

Revisar  
Política  
Objetivos  
Procesos

# ISO 30301. Identificación de requisitos SGDA

- \* 129 requisitos: DEBE
- \* Secciones 4 a 10 y el anexo A

# ISO 30301. Identificación de requisitos de un SGD

1. Contexto de la organización.
2. Compromiso y liderazgo.
3. Planificación del sistema.
4. Soporte. (Apoyo)
5. Operación.

# 1. Contexto de la organización

- \* Identificación del contexto interno y externo que afecta al SGD.
- \* Identificación de requisitos de negocio, legales y de otra índole.
- \* Determinación del alcance.

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

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

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

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

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

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

## 2. Compromiso y liderazgo

- \* Compromiso de la dirección: SGD compatible con la dirección estratégica de la organización.(roles organizativos, competencias y responsabilidades)
- \* Integración de los requisitos del SGD dentro de los procesos de negocio.
- \* Provisión de los recursos para diseñar, implementar, mantener y mejorar el SGD.
- \* Divulgación de la importancia del SGD.

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

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

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

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

Fuente: Carlota Bustelo. Serie ISO. Sistema de Gestión para los Documentos .2011

# 3. Planificación del sistema

- \* Objetivos de GD (acordes con la política institucional, medibles, supervisión y actualización).
- \* Planes (qué, quién, cómo, cuándo, con qué)
- \* Riesgos y oportunidades: contexto y requisitos del negocio, legales y otras regulaciones.

**EJEMPLO**  
**PYME SECTOR**  
**CONSULTORÍA**

**Objetivo** Eliminar documentación obsoleta

**¿Quién?** Responsable de administración,  
con apoyo de empresa externa

**¿Qué?** Calendarios de conservación para documentación administrativa,  
proyectos de consultoría y formación

**¿Cuánto?** 12.000 € contratación externa  
80 horas dedicación interna

**¿Cuándo?** dic 2011 - Administración  
jun 2012 - Proyectos consultoría y formación

**¿Cómo?** Viabilidad de la aplicación efectiva  
de los calendarios de conservación

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

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

## 4. Soporte

- \* Recursos: materiales, humanos. Identificación de responsabilidades según el perfil de cada nivel.
- \* Capacitación del personal: formación continua.
- \* Concienciación: actividades individuales y contribución al logro de los objetivos, conformidad con la política y los procedimientos del SGD, roles y responsabilidades, consecuencias de no acatar los procedimientos.

## 4. Soporte

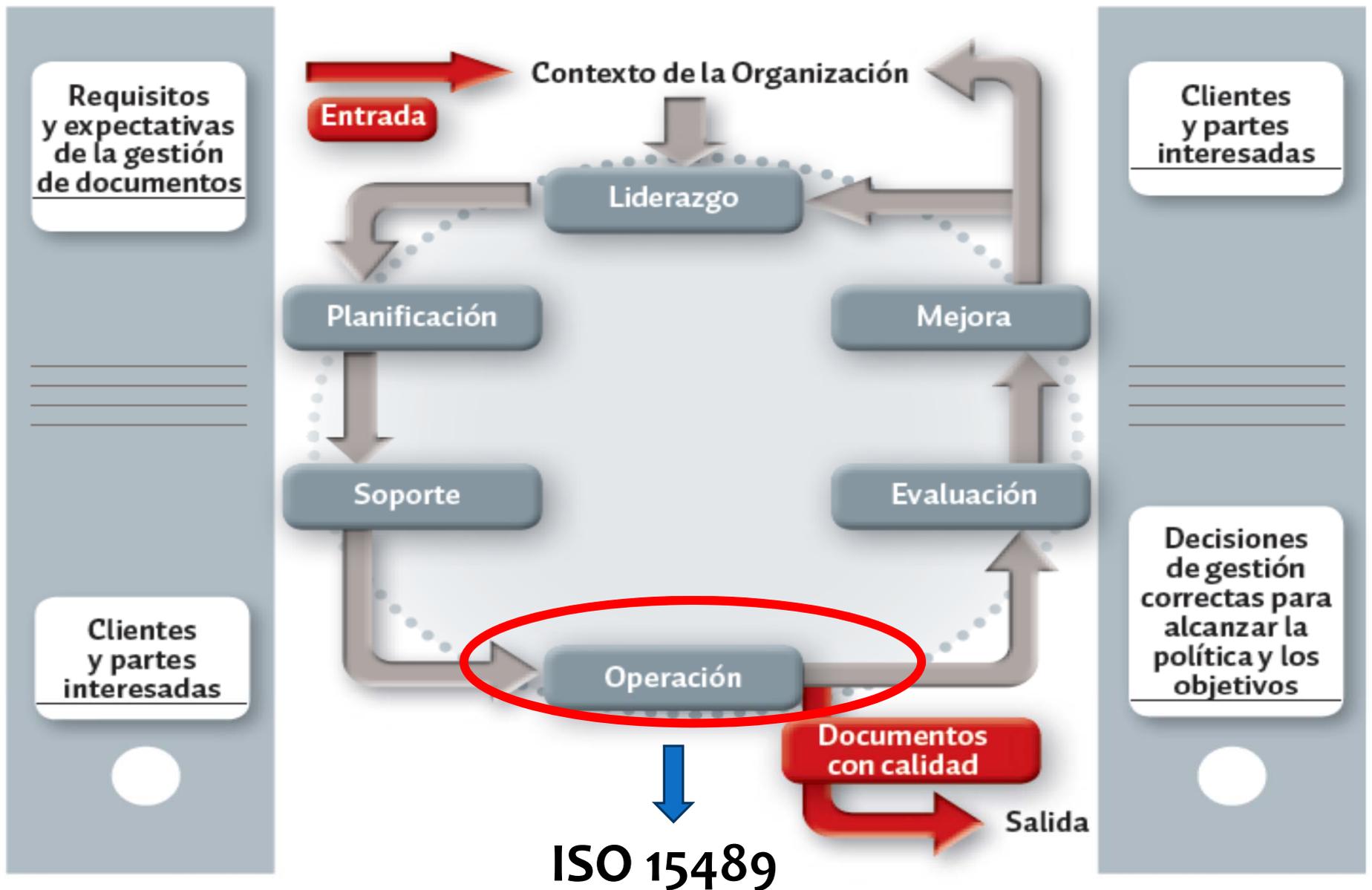
- \* **Comunicación:** establecer, implementar, documentar y mantener procedimientos de comunicación interna sobre el SGD.
- \* **Documentación:** Identificar y controlar la documentación del SGD, tales como el propósito del SGD, política y objetivos, relaciones entre el SGD y otros sistemas de gestión, procedimientos, otra documentación que se requiera.

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

# 5. Operación

- a) Planificación y control de las operaciones.
- b) Diseño de procesos de GD.
- c) Implementación de las aplicaciones de GD.

# ISO 30301

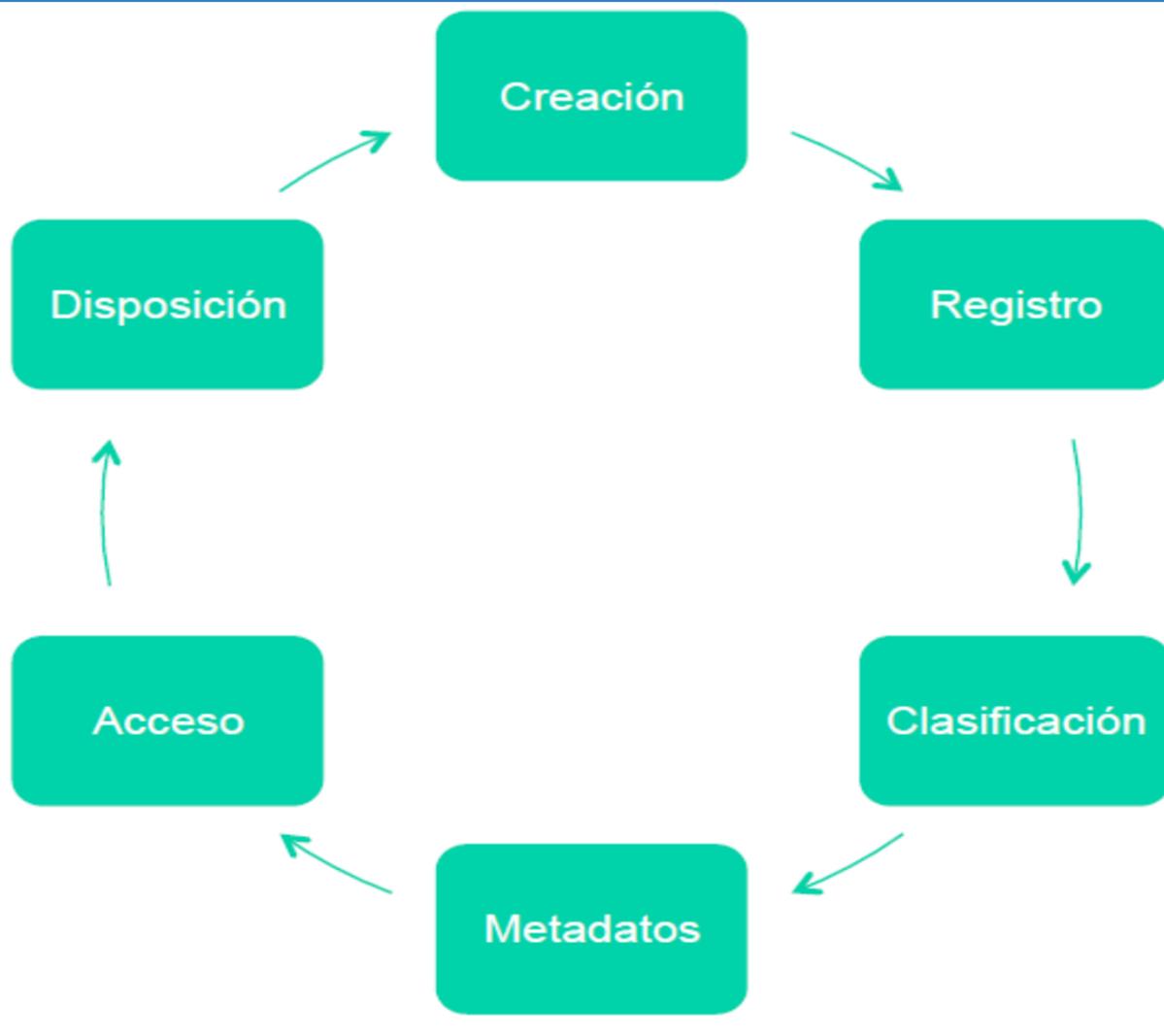


## a) Planificación y control de las operaciones (riesgos y oportunidades)

- \* 6.1 Acciones para el tratamiento de riesgos y oportunidades.
- \* 4.1 Contexto interno y externo
- \* 4.2 Requisitos de negocio, legales y de otra índole.



## b) Diseño de procesos



N°	PROCESO	CONTROLES
A.1	Creación	
A.1.1	<b>Determinar qué documentos, cuando y cómo deben ser creados y capturados en cada proceso de negocio.</b>	
A.1.1.1	Determinar la necesidad de la información	Se deben identificar y documentar sistemáticamente las necesidades (operativas, de reporte, de auditoría u otras de las partes interesadas) de información sobre los procesos de organización que se capturan como documentos con los metadatos adecuados.

Código

Proceso

Requisito a cumplir

Propósito

	<b>PROPÓSITO</b>	<b>PROCESO</b>
<b>CREACIÓN</b>	determinar qué documentos, cuándo y cómo deben ser creados y capturados en cada proceso de negocio.	Determinar la necesidad de información.
		Determinar los requisitos
		Crear documentos fiables
		Determinar la conservación
		Establecimiento de calendarios de conservación
		Determinar los métodos de captura
	determinar la información sobre el contenido, contexto y control (metadatos) que debe incluirse en los documentos.	Identificar la información descriptiva y de contexto
		Identificar el momento de la incorporación
	decidir en qué forma y estructura se deben crear y capturar los documentos.	Identificar los requisitos específicos
	determinar las tecnologías adecuadas para crear y capturar los documentos.	Seleccionar la tecnología

<b>CONTROL</b>	determinar la información de control (metadatos) que debe crearse en los procesos de gestión documental y cómo se vinculará y gestionará con los documentos a lo largo del tiempo.	Registrar
		Clasificar
		Seleccionar la información de control (elementos de metadatos)
		Determinar el historial de eventos
		Control de los documentos fuera de la organización
	establecer las reglas y condiciones para el uso de los documentos a lo largo del tiempo.	Desarrollar reglas de acceso
		Implementar reglas de acceso.
	mantener la disponibilidad de los documentos a lo largo del tiempo.	Mantener la integridad y la autenticidad
		Mantener la usabilidad
		Limitar las restricciones
	establecer la eliminación o traslado autorizados de los documentos	Implementar la disposición
		Autorizar la disposición
		Transferencia
		Trasferir
		Destruir
		Mantener información sobre los documentos destruidos

# 6. Evaluación

## Supervisión y medición

- Indicadores establecidos

## Análisis y evaluación

- Tendencias, resultados adversos
- Acciones previas a la no conformidad

## Auditoría interna

- Conformidades /No conformidades
- Acciones correctivas
- Riesgos/oportunidades de mejora

## Supervisión por la dirección

- Mejora de la política y objetivos



Muchas gracias por su atención