



Reuniones y seminarios

Seminario de trabajo sobre la norma *ISO 15489: 2001 Records management*

EL 10 DE DICIEMBRE se celebró en el salón de actos del *Ministerio de Cultura* un seminario de trabajo sobre la norma *ISO 15489: 2001 Information and documentation, records management* y su implantación en España. El acto fue organizado por *Fesabid*, como secretaria técnica del *CTN/50 (Comité Técnico de Normalización)* de documentación de *Aenor*, en colaboración con el *Ministerio de Cultura* y con el patrocinio de la *Agencia Española de Normalización*.

Los objetivos eran dar a conocer las actividades del grupo de trabajo *Records Management (RM)* del *CTN/50* de *Aenor*, centrados en este momento en la preparación de la norma *ISO 15489: 2001* como proyecto de norma *UNE*, y recabar la opinión de expertos sobre el particular. Se contó con la presencia de más de 80 personas, entre las que se encontraban responsables de organización y gestión documental de administraciones públicas y empresas privadas, archiveros, representantes de consultorías en información y documentación, miembros de empresas productoras y distribuidoras de software documental, docentes universitarios e investigadores, procedentes de toda España, que asistieron previa invitación.

La sesión de apertura del seminario corrió a cargo de **Rogelio Blanco**, director general del libro, archivos y bibliotecas. En su intervención insistió que con su presencia quería dejar constancia de la voluntad del Gobierno de apoyar todas las iniciativas que faciliten el acceso de los ciudadanos a la in-

formación, como la de promover la implantación de normas de gestión de documentos que mejoren los servicios que prestan los archivos.

La norma *ISO 15489: 2001*

Se compone de dos partes: la primera es de carácter general y recoge los principios que es conveniente respetar, así como los caracteres que debería tener un sistema de gestión de documentos producidos por cualquier organización pública o privada en el ejercicio de sus actividades, o por cualquier individuo responsable de crear y mantener documentos de archivo. Está dirigida a la alta dirección, que en las organizaciones debe impulsar la implementación de sistemas de gestión de documentos. Regula también los requisitos del diseño y la implementación de un sistema de este tipo, que se presenta como apoyo de un sistema de calidad conforme con las normas *ISO 9001* (Sistemas de gestión de la calidad-requisitos) e *ISO 14001* (Sistemas de gestión medioambiental-especificaciones y directrices para su utilización).

La segunda parte es un informe técnico (*ISO/TR 15489-2*) de uso complementario que adopta la forma de guía práctica y facilita explicaciones más amplias y sugerencias para la implementación, con el fin de alcanzar los resultados previstos en la norma *ISO 15489-1*. El objetivo es su aplicación por parte de técnicos especialistas en gestión documental y/o archiveros que son los encargados de poner en marcha los sistemas.

Las actividades normalizadoras en información y documentación en España

La primera parte del seminario estuvo dedicada a informar sobre la normalización en información y documentación en España. **Pedro Hípola**, presidente de *Fesabid* y del *CTN/50* de *Aenor*, dio a conocer las actividades de los grupos de trabajo de este comité, encargado de actualizar y redactar las normas *UNE* relacionadas con la gestión de la información documental y de realizar el seguimiento de los trabajos de dos comités técnicos de *ISO*: el *TC/456 Information and documentation* y el *TC/171 Document imaging applications*, proponiendo tanto votos como comentarios técnicos a sus documentos. Insistió en la importancia de la labor de este comité para quienes trabajan en el mundo de la información, por lo que invitó a los interesados a ponerse en contacto con la gerencia de *Fesabid*.

secretaria@fesabid.org

Carlota Bustelo, coordinadora del grupo de trabajo *RM*, informó sobre las actividades y los proyectos en curso del subcomité *Archives/Records management* de *ISO (TC46/SC11)* creado en 1998 con la misión de ejercer de guía de mejores prácticas en el diseño y aplicación de los procesos, funciones y prácticas de la gestión de documentos. A continuación, indicó algunos de sus proyectos, entre los que destacó la voluntad de participar de modo activo en el contexto internacional a través del *TC47/SC11* de *ISO*, la traducción

de la norma *ISO 15489* para su conversión en norma *UNE* durante el año 2005, la promoción para su conocimiento y uso, así como otras complementarias en nuestro país; la realización de una guía de implementación y la valoración de iniciar el proceso conducente para la certificación de las prácticas documentales de una organización conforme a la norma.

A continuación, el representante de *AENOR*, **Miguel Ángel Aranda**, ilustró a los asistentes sobre la naturaleza de una norma: documento voluntario accesible al público, elaborado por consenso con la participación de todas las partes interesadas y aprobado por un organismo reconocido. En España el único organismo de normalización es *Aenor*, que produce tres tipos de documentos normativos: norma *UNE*, norma *UNE* experimental e informe *UNE*. Describió también las fases de elaboración de una norma *UNE* desde su preparación hasta su publicación, insistiendo en la existencia de un período de información pública para todo proyecto que garantiza la participación de toda la comunidad afectada por una norma y a resultas del cual puede haber cambios en su contenido.

El Records management y la norma ISO 14589

La segunda parte del seminario, bajo la presidencia de **Luisa Tolosa** (*Universidad Politécnica de Valencia*), adoptó la forma de cuatro ponencias, donde varios miembros del grupo de trabajo *RM* trataron sobre el origen, fin, estructura y contenido de la norma, su integración en los sistemas de información de las organizaciones y su relación con la especificación *MoReq*.

María Luisa Conde, directora del *Archivo General de la Administración*, explicó el origen y los precedentes de la norma. El *Re-*

cords management nació en los países anglosajones en la segunda mitad del siglo XX como respuesta al aumento exponencial del volumen de documentos en las oficinas públicas y la necesidad de controlarlos como consecuencia del reconocimiento del derecho a la información. Es el campo de la gestión administrativa que, basándose en los principios de economía y eficiencia, organiza la creación, mantenimiento utilización y destino final de los documentos de archivo de todo tipo de soporte durante las primeras fases de su ciclo vital. Su desarrollo proporciona sistemas y metodologías que permiten la creación y captura de la información/testimonio producida por los procesos de gestión. Su entorno finaliza con la eliminación o la transferencia de los documentos a un archivo histórico.

La norma *ISO 15489* debe considerarse el intento más reciente por definir y sistematizar los puntos esenciales de un sistema de *Records management*, de modo consensuado y en un ámbito internacional. Sus antecedentes directos se encuentran en la definición de los requisitos funcionales para la gestión de documentos de archivo realizada por un proyecto liderado por **David Bearman** en la *Escuela de Ciencia de la Información* de la *Universidad de Pittsburg*. Sus precedentes más inmediatos se hallan en la *Australian Standard 4390-1996*, impulsada por el *Archivo Nacional de Australia* a partir de los resultados del anterior proyecto.

María del Valle Palma, profesora de la *Universitat Pompeu Fabra* de Barcelona, disertó sobre diversos aspectos relacionados con la integración del sistema de gestión de documentos que propone la norma *ISO 15489* en el sistema global de información de una organización. Destacó cómo la norma *ISO 15489* da solución a

muchos de los retos que plantea la gestión de los documentos electrónicos en las empresas. Abordó la comprensión de la gestión del *record* como un continuo integrado de procesos que abarcan todo su ciclo de vida: desde su planificación, creación, flujo, transmisión, clasificación, evaluación y uso, hasta su conservación o disposición definitiva. **Palma** incidió en la estrecha relación que existe entre el *Records management* y la gestión de la calidad, la definición de los procesos estratégicos y la implementación de las tecnologías de la información.

Demostó que si la gestión de la calidad considera a las organizaciones como una red interrelacionada de procesos que han de estar documentados siguiendo las pautas de la norma *ISO 9001*, la práctica del *Records management* aparece como una parte integral de todo proceso que sirve de instrumento para documentarlo, gestionarlo, automatizarlo (*workflow*), auditarlo y mejorarlo.

Manuela Moro, profesora de la *Universidad de Salamanca*, expuso con claridad y de modo sintético el objetivo, la estructura y el contenido de la norma *ISO 15469*, con especial atención a su guía práctica. Mostró cómo se puede ubicar el *Records management* dentro de un típico ciclo de gestión de una organización de análisis, diseño, control y mejora. Describió con detalle las fases de un programa de gestión de documentos, deteniéndose en los procesos documentales a realizar y los instrumentos de trabajo principales (plan de clasificación funcional, calendario de conservación y clasificación para la seguridad y el acceso), específicos y no específicos que propone la norma. Fue de gran interés el listado de nuevas técnicas que según su propuesta deberían dominar los gestores de documentos de archivo (junto a las tradicio-

nales de tratamiento documental) como técnicas de planificación estratégica, de recogida y análisis de datos, de gestión, de auditoría, de elaboración de documentos de trabajo y de comunicación, formación y aprendizaje.

La segunda parte del seminario terminó con la lectura de la ponencia preparada por **Dolores Carnicer**, jefe de servicio en la *Subdirección General de los Archivos Estatales*. Su propósito fue establecer las diferencias y la relación entre el alcance y el contenido de la norma *ISO 15489* y la especificación *MoReq*. La primera es una guía para la gestión de documentos de archivo de una organización, sea cual sea su soporte. *MoReq* es un modelo de los requisitos funcionales para el diseño y la evaluación de aplicaciones de gestión de documentos electrónicos de archivo, encargado por la Comisión Europea, a sugerencia del *DLM-Forum*, en el marco del programa *IDA (Intercambio de Datos entre las Administraciones)* a una consultora británica y revisada por expertos de distintos países. Se llegó a la conclusión de que una aplicación informática que cumpla los requisitos *MoReq* permite gestionar documentos electrónicos de archivo ajustándose a los principios y procedimientos establecidos en la norma.

La implantación en España

La tercera y última parte del seminario adoptó la forma de una mesa redonda, donde otros miembros del grupo de trabajo *RM* debatieron sobre el contexto de implantación de la norma en nuestro país, así como las estrategias y tácticas más adecuadas para su difusión, atendiendo a las perspectivas de todos los actores involucrados.

Miguel Ángel Esteban, profesor de la *Universidad de Zaragoza*, moderó el debate, que abrió con un

análisis de la presencia de la norma *ISO 15489* en el mundo a partir del análisis de los resultados de una encuesta realizada por el *TC46/SC11* de *ISO*. A continuación, reflexionó sobre algunos de sus caracteres que favorecen su implantación: se rige por los mismos principios que inspiran la mayoría de los programas de gestión documental y de gestión de archivos tanto en la administración pública como en algunas empresas; permite la gestión conjunta de todo tipo de documentos sin distinción de soporte; y propone una normalización de los procesos de gestión que facilita obtener un pleno rendimiento de las *TICs* junto con el desarrollo de aplicaciones informáticas comerciales estándar.

Destacó que la actual revalorización de la importancia de la gestión de la información por parte de los planes estratégicos, los programas de calidad y los proyectos de gestión del conocimiento auguran un buen futuro al *Records management*; en especial porque ofrece un método adecuado para el análisis de procesos de negocio y el descubrimiento de la función que los documentos realizan en éstos. También insistió en el hecho de que un programa de *Records management* no es excluyente, sino que puede y debe convivir con otras opciones de gestión documental, como la gestión de contenidos en entorno web y la gestión de documentos no corporativos, dentro de un sistema de gestión integral de la información.

Lluís Cermeno, de la *Subdirecció General d'Arxius* de la *Generalitat de Catalunya*, indicó que los archiveros especializados en documentación administrativa ya comenzaban a conocer la norma *ISO 15489* pero que la ignorancia era casi total entre los técnicos de la administración que se dedican a la gestión. Señaló que responde a las necesidades de la administra-

ción pública porque sistematiza procesos de gestión documental, asigna responsabilidades a los distintos agentes implicados y permite rendir cuentas ante otras autoridades y los ciudadanos, principio básico para una administración democrática y transparente.

Señaló que el sector público está maduro para su implantación porque se adecua a nuestra legislación de procedimiento administrativo e incluso a la mayor parte de la legislación sobre archivos. Además, ya existe mucha normativa específica sobre gestión documental que está en línea con sus principios. No obstante, marcó que si quisiéramos implantarla se pondría en evidencia la falta de recursos profesionales, de infraestructura y técnicos. También expuso que una buena estrategia para instaurar un programa de gestión de documentos acorde con la norma pasa por la cooperación obligatoria con organismos transversales como son los encargados de la organización administrativa, la representación jurídica o las *TICs* y, sobre todo, por detectar qué órgano de la administración es el encargado de impulsar políticas de calidad y cartas de servicios para aliarse con éste.

Juan Ramón Orbea, de la empresa *Iberdrola*, manifestó que el panorama no era tan alentador en las empresas, ya que la gestión documental ha sido siempre una prioridad retrasada en beneficio de otras acciones. No obstante, indicó que su futura conversión en norma *UNE* representaría una oportunidad magnífica para apoyar políticas documentales, así como para dar a conocer y aclarar los procesos documentales y el valor de su control. Reivindicó la necesidad de un revulsivo que permitiera cambiar mentalidades, ya que aunque se ha degradado la cultura antigua del archivo todavía no ha entrado la nueva.

Carlos Olivares, de la empresa *EVER Documentica*, centró su intervención en mostrar la complementariedad del *Records management* con otras técnicas de gestión de la documentación. Señaló que en los últimos meses, gracias a la aparición de la norma *ISO 15489*, ya se detectaban movimientos tendientes a desarrollar software específico de *Records management* adaptado al fin y a los modos de trabajo que plantea la norma, que se consagran con la aparición este año del Cuadrante mágico sobre el ECM (*Enterprise Content Management*), que incluye el *Records management* como uno de los componentes básicos de la gestión de contenidos. Insistió también en los beneficios que la existencia de un sistema de gestión documental reporta para una organización, aunque echó de menos que todavía no se cuente con unos indicadores que ayuden a expresar esos beneficios en términos económicos.

Carlota Bustelo, de la consultora de *Infoárea*, insistió en que la norma permite dar soluciones efi-

caces a los problemas de gestión documental de cualquier organización, pública o privada. Resaltó su valor al ser una metodología de buenas prácticas contrastada internacionalmente. Pidió a los responsables de las organizaciones que se planteen con seriedad la necesidad de implantar programas de gestión documental. Pero demandó también a los gestores de la documentación corporativa que buscaran alianzas con los directivos y los tecnólogos, hablando con ellos incluso en su propio lenguaje.

Para finalizar, hubo un largo y animado debate de más de una hora de duración con los asistentes al seminario. Tal vez, lo más reseñable es que se llegó a la conclusión de la conveniencia de contar con una norma para diseñar e implantar sistemas de gestión documental en las organizaciones. La mayoría de los participantes coincidieron en la necesidad de desarrollarlos de modo complementario a los programas de calidad. También se constató que los archiveros presentes no observaban la norma *ISO 15489*

como algo ajeno, sino como un hito en la consolidación de una práctica de gestión documental en desarrollo en las últimas décadas y una oportunidad para reivindicar la importancia de su trabajo y, por tanto, mejorar su posición en las organizaciones.

Por último, se debatió con insistencia sobre la necesidad de contar con una norma de requisitos de cumplimiento de la norma *ISO 15489* para tener un instrumento de evaluación, que pudiera dar origen incluso a un proceso de certificación.

Finalmente, **Gonzalo Sotorrió**, director de normalización de *Aenor*, clausuró la jornada reiterando el interés de la organización a la que representa por impulsar la renovación, adaptación e implantación de normas sobre información y documentación.

Miguel Ángel Esteban. *Universidad de Zaragoza*.
mesteban@unizar.es