

En esta Sección se incluyen los proyectos de normas españolas relativas a Información y Documentación, durante el período en que están sometidas a la preceptiva información pública.

En este número se recoge el siguiente Proyecto de Norma Española (PNE) aprobado por el Comité Técnico de Normalización número 50 (CTN50) de AENOR relativo a Documentación.

Cualquier observación respecto a su contenido deberá dirigirse a: Secretaría del CTN50, calle Santa Engracia, 17, 3.º, 28010 Madrid, o a la siguiente dirección electrónica: secretaria@fesabid.org.

INFORMACION Y DOCUMENTACION. GESTION DE DOCUMENTOS

Informe técnico ISO/TR 15489-1

Parte 2 Directrices

Antecedentes

ISO (la Organización Internacional de Normalización) es una federación mundial de organismos nacionales de Normalización (organismos miembros de ISO). El trabajo de preparación de las Normas internacionales se suele realizar a través de los comités técnicos de ISO. Todo organismo miembro interesado en una materia para la cual se haya establecido un comité técnico tiene derecho a estar representado en dicho comité. Las organizaciones internacionales, públicas y privadas, que están en contacto con ISO, también participan en los trabajos. ISO colabora estrechamente con la Comisión Electrotécnica Internacional (CEI) en materia de Normalización electrotécnica.

Las Normas Internacionales se proyectan de acuerdo con las reglas establecidas en la Parte 3 de las Directivas ISO/CEI.

El principal cometido de los comités técnicos es la preparación de Normas Internacionales. Los proyectos de Normas Internacionales adoptados por los comités técnicos son enviados a los organismos miembros para que se proceda a su votación. Para su publicación como Norma Internacional, se requiere, al menos, la aprobación del 75% de los organismos miembros que participan en la votación.

En circunstancias excepcionales, cuando un comité técnico haya recopilado datos de un tipo diferente del que normalmente se publica dentro de una Norma Internacional (lo más novedoso en la materia, por ejemplo), puede decidir, por mayoría simple de los miembros participantes en la votación, publicar un Informe Técnico. El carácter de un Informe Técnico es íntegramente informativo y no tiene que revisarse hasta que se considere que los datos que en él aparecen ya no son válidos o útiles.

Cabe señalar la posibilidad de que algunos de los elementos de la presente parte de la Norma ISO 15489 puedan estar sujetos a derechos de patente. ISO no asume responsabilidad alguna respecto de la identificación de cualquiera de dichos derechos de patente, o de la totalidad de los mismos.

La Norma ISO/TR 15489-2 fue preparada por el Comité Técnico ISO/TC 46, *Information y documentation*, Subcomité SC 11, *Archives/Records management*.

La Norma ISO/TR 15489, bajo el título general de *Información y documentación – Gestión de documentos*, se compone de las siguientes partes:

- *Parte 1: Generalidades*
- *Parte 2: Directrices* [Informe Técnico]

Introducción

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

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

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

1. Campo de aplicación

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

2. Política y responsabilidades

2.1. Introducción

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

2.2. Declaración de la política de gestión de documentos

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

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

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

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

2.3. Responsabilidades

2.3.1. Objetivos de la definición de las responsabilidades y competencias

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

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

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

2.3.2. Competencias y responsabilidades dentro de la organización

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

- a) La dirección ejecutiva debería asumir el mayor nivel de responsabilidad para garantizar el éxito del plan de actuación de gestión de documentos. El respaldo de la dirección ejecutiva se traduce en la atribución de recursos a niveles inferiores y en el fomento del cumplimiento de los procedimientos de gestión de documentos en toda la organización.
- b) Los profesionales de la gestión de documentos asumen la responsabilidad principal de la implementación de la Norma ISO 15489-1. En concreto, establecen las políticas, procedimientos y normas generales de gestión de documentos para toda la organización e implementan los procesos descritos en el capítulo 4 de la Norma ISO 15489-1:2001.

- c) Los jefes de las unidades de negocio o de las agrupaciones organizativas son responsables de garantizar que el personal a su cargo cree y mantenga documentos como parte integrante de su trabajo y de acuerdo con las políticas, procedimientos y normas establecidas. Además son responsables de facilitar los recursos necesarios para la gestión de documentos y actuar de enlace con los profesionales de la gestión de documentos en todos los aspectos expuestos en el capítulo 4 de la Norma 15489-1:2001.
- d) Otras personas de la organización que tienen obligaciones específicas en relación con los documentos son los responsables de: la seguridad, el cumplimiento de las disposiciones legales y el diseño y la implementación de sistemas mediante las tecnologías de comunicación e información.
- e) Todo el personal que crea, recibe y mantiene documentos como parte de su labor diaria debería hacerlo de acuerdo con las políticas, procedimientos y normas establecidas. Esto incluye la disposición de documentos únicamente de conformidad con los instrumentos autorizados.

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

3. Estrategias, diseño e implementación

3.1. Introducción

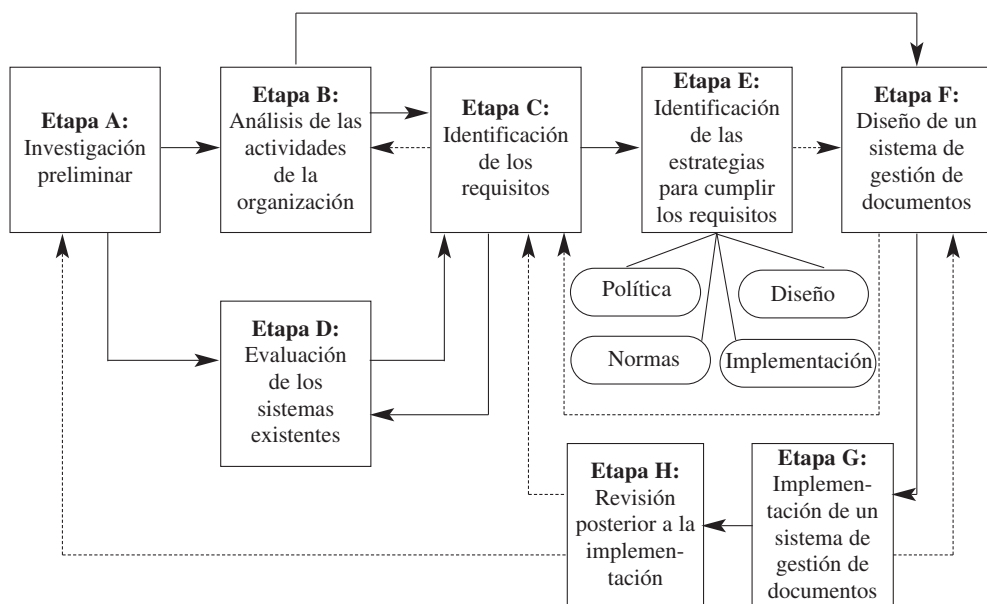
El capítulo 8 de la Norma ISO 15489-1:2001 describe las características esenciales de los sistemas de documentos y proporciona un marco para su implementación. El presente capítulo amplía únicamente el apartado 8.4 de la Norma ISO 15489-1:2001 y proporciona algunas directrices relacionadas con el diseño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

3.2. Diseño e implementación de un sistema de gestión de documentos

3.2.1. Generalidades

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

Figura 1
Diseño e implementación de sistemas de documentos (DIRS) (DISDA)



Leyenda

 Principal
 *Feedback*

Fuente: Archivos nacionales de Australia y Archivos estatales de Nueva Gales del Sur.

3.2.2. Etapa A: Investigación preliminar

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

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

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

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

3.2.3. Etapa B: Análisis de las actividades de la organización

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

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

En esta etapa se pueden generar los siguientes resultados:

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

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

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

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

3.2.4. Etapa C: Identificación de los requisitos

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

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

Entre los productos realizados en esta etapa pueden incluirse:

- a) una lista de todas las fuentes que contengan requisitos de documentos relevantes para la organización;
- b) una lista de los requisitos legales y normativos o cualquier otro derivado de las necesidades más generales de la sociedad relacionados con el mantenimiento de documentos;
- c) un informe de evaluación de riesgos apoyado por la dirección; y
- d) un documento formal dirigido a la dirección y al personal en el que se establezcan los requisitos respecto del mantenimiento de documentos.

3.2.5. Etapa D: Evaluación de los sistemas existentes

El objetivo de esta etapa consiste en analizar los sistemas de gestión de documentos y cualquier otro sistema de información ya existente para valorar en qué medida dichos sistemas incorporan y mantienen documentos procedentes de las actividades de la organización. La evaluación ayudará a revelar cualquier laguna existente entre los requisitos acordados por la organización en materia de documentos y el rendimiento y las funcionalidades de los sistemas existentes. Esto servirá de base para el desarrollo de nuevos sistemas y el rediseño de los ya existentes, de manera que se satisfagan las necesidades para la gestión de los documentos que han sido identificadas y acordadas en las etapas previas.

Los productos derivados de esta etapa pueden ser:

- a) un inventario de los sistemas ya existentes en la organización; y
- b) un informe en el que se indique en qué medida estos sistemas cumplen con los requisitos acordados por la organización en materia de documentos.

3.2.6. Etapa E: Identificación de las estrategias para cumplir los requisitos

El objetivo de esta etapa consiste en determinar las políticas, procedimientos, normas, herramientas y otros instrumentos que la organización debería adoptar para asegurar la creación y mantenimiento de los documentos necesarios para reflejar la actividad de la organización. La elección de estrategias tendrá en cuenta:

- a) la naturaleza de la organización, incluidos sus objetivos e historia;
- b) el tipo de actividades que lleva a cabo;
- c) la forma en la que dirige sus actividades;
- d) el entorno tecnológico en que se apoya;
- e) la cultura corporativa predominante; y
- f) cualquier condicionante externo.

La selección también se verá influida por el potencial de cada una de las estrategias para alcanzar el resultado deseado y el posible riesgo para la organización si el planteamiento fracasa.

En algunos casos, las instituciones archivísticas pueden ayudar a desarrollar estrategias en materia de documentos.

Estas estrategias podrían incluir:

- a) la adopción de políticas y procedimientos;
- b) el desarrollo de Normas;
- c) el diseño de nuevos componentes de los sistemas; o
- d) la implementación de sistemas de forma que satisfagan los requisitos identificados en la conservación y el mantenimiento de documentos.

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

Los productos ligados a esta etapa pueden ser:

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

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

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

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

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

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

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

Entre los productos de esta etapa F pueden incluirse:

- a) el plan de proyecto en el que se definen las tareas, responsabilidades y plazos de ejecución;
- b) informes en los que se detallan los resultados de las revisiones periódicas del diseño
- c) documentación relativa a los cambios en los requisitos, validada tanto por los representantes de los usuarios como por el equipo de proyecto;
- d) descripciones del diseño conceptual;
- e) reglas de funcionamiento del sistema;
- f) especificaciones del sistema;
- g) diagramas en los que se representen la arquitectura y los componentes del sistema;
- h) modelos en los que se representan los diferentes enfoques del sistema, tales como procesos, flujos de datos y entidades de datos;
- i) especificaciones detalladas para elaborar o adquirir componentes tecnológicos, de *software* o *hardware*;
- j) el plan de archivo o cuadro de clasificación
- k) planes que muestren cómo se integrará el proyecto en los sistemas y procesos ya existentes
- l) plan inicial de formación y validación
- m) plan de implementación del sistema.

3.2.8. Etapa G: Implementación de un sistema de gestión de documentos

El objetivo de la etapa G consiste en identificar y aplicar de forma sistemática el conjunto de estrategias adecuado para implementar el plan diseñado en la etapa F. El

plan aporta la visión de conjunto de cómo se integran los diferentes componentes del sistema (procesos, procedimientos, individuos y tecnología).

La integración de sistemas de gestión de documentos, nuevos o mejorados, con los sistemas de comunicación y los procesos de negocio puede resultar una operación compleja en la que entran en juego intereses de tipo financiero y de rendición de cuentas. Estos riesgos pueden minimizarse gracias a una planificación y documentación cuidada del proceso de implementación.

Una vez completada esta etapa, se deberían haber integrado en la organización las prácticas de gestión de documentos mejoradas, con una alteración mínima de las actividades de la organización, contribuyendo a satisfacer sus necesidades para la acreditación de la calidad y habiendo capitalizado la inversión a largo plazo realizada en las etapas A a F.

Entre la documentación producida al completar esta etapa pueden encontrarse:

- a) plan de proyecto detallado que incluya la conjunción de estrategias seleccionadas;
- b) políticas, procedimientos y normas documentados;
- c) materiales de formación;
- d) documentación relativa al proceso de conversión y a los procedimientos de migración;
- e) documentación requerida para la acreditación de los «sistemas de calidad»;
- f) informes de rendimiento; e
- g) informe o informes dirigidos a la dirección.

3.2.9. Etapa H: Revisión posterior a la implementación

El objetivo de la etapa H consiste en medir la eficacia del sistema de gestión de documentos para evaluar el proceso de desarrollo del mismo de manera que las deficiencias puedan solucionarse y para establecer un régimen de supervisión que se aplique mientras el sistema siga vigente.

La etapa H incluye:

- a) analizar si los documentos han sido creados y organizados de acuerdo a las necesidades de las actividades de la organización y si están adecuadamente interrelacionados con los procesos de los que forman parte;
- b) entrevistar a la dirección, personal y a otras partes implicadas;
- c) realizar encuestas;
- d) examinar la documentación elaborada durante las primeras fases del proyecto de desarrollo del sistema; y
- e) observar y controlar de forma aleatoria el funcionamiento.

La organización puede ayudar a garantizar el retorno permanente de la inversión en el sistema de gestión de documentos llevando a cabo revisiones posteriores a la implementación y realizando controles periódicos. También asegura la existencia de información objetiva que permite demostrar que la organización está creando y gestionando los

documentos adecuados. Esta revisión minimizará la exposición de la organización al riesgo derivado de un fallo en el sistema, y permitirá anticiparse a los cambios significativos en los requisitos de los documentos y en las necesidades organizativas que requieran de un nuevo ciclo de desarrollo.

Al final de la etapa H, la organización habrá:

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

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

4. Procesos y controles de la gestión de documentos

4.1. Introducción

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

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

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

Es necesario configurar los sistemas electrónicos que se utilizan para la incorporación de documentos de manera que exijan la cumplimentación de los metadatos reque-

ridos, o que los generen automáticamente. La cantidad de metadatos requerida para los documentos electrónicos es mayor que la requerida para los documentos en papel, ya que se pueden deducir muy pocos elementos de manera implícita en los sistemas electrónicos, y todos los metadatos implícitos en los documentos en papel se deben hacer explícitos. Dicha cantidad depende de la existencia previa de reglas de definición de documentos y de los sistemas de clasificación tanto en relación con la identificación como con el acceso.

En vez de seguir el orden de las operaciones establecido en la Norma ISO 15489-1, este capítulo pretende guiar la implementación mediante la identificación de:

- a) los instrumentos necesarios para diversas operaciones de gestión de documentos, y su desarrollo;
- b) diversos factores que afectarán o determinarán la naturaleza de las operaciones de gestión de documentos en diferentes organizaciones y bajo diferente ordenamiento jurídico; y
- c) los procesos en los que se usan estos instrumentos.

4.2. Instrumentos

4.2.1. Instrumentos principales

Los principales instrumentos usados en las operaciones de gestión de documentos son:

- a) un cuadro de clasificación basado en las actividades de la organización;
- b) un calendario de conservación y disposición de documentos;
- c) una tabla de acceso y seguridad.

Las organizaciones pueden emplear otras herramientas adicionales específicas para la gestión de documentos, tales como:

- a) un tesoro de términos aceptados; y
- b) un glosario de términos u otros vocabularios controlados.

Además, existen otras herramientas no específicas de la gestión de documentos, que pueden aplicarse a algunas operaciones de gestión de documentos:

- a) un análisis del marco normativo;
- b) un análisis de riesgos;
- c) una relación de asignación de responsabilidades en la organización;
- d) un registro de los empleados y de los permisos de usuario del sistema

El desarrollo de la última serie de instrumentos está fuera del alcance de esta parte de la Norma ISO 15489.

4.2.2. Clasificación de las actividades de la organización

4.2.2.1. Introducción

Un sistema de clasificación basado en las funciones de la organización puede proporcionar un marco sistemático para la gestión de documentos. El análisis realizado con vistas al desarrollo de la clasificación identifica todas las actividades de la organización y las sitúa en el contexto de su misión o propósito establecidos.

Una vez finalizada, la clasificación representa las funciones, actividades y operaciones de la organización. Puede usarse para desarrollar el cuadro de clasificación de los documentos, un tesauro, las reglas de formación de títulos e índices y la identificación de las categorías de documentos en función de su disposición y los permisos de acceso.

El sistema de clasificación es una herramienta que permite a la organización:

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

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

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

4.2.2.2. Desarrollo de la clasificación de las actividades de la organización

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

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

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

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

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

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

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

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

- 1. Gestión de recursos humanos
 - 1.1. Determinación de prestaciones
 - 1.2. Establecimiento de las condiciones laborales
 - 1.2.1. Nombramientos
 - 1.2.2. Período de formación
 - 1.2.3. Cuidado de los hijos
 - 1.2.4. Acuerdos sobre flexibilidad laboral
 - 1.3. Permisos
 - 1.3.1. Regularización
 - 1.3.2. Indemnizaciones
 - 1.3.3. Vacaciones anuales
 - 1.4. Contratación de empleados
 - 1.5. Retribuciones
 - 1.5.1. Deducciones
 - 1.5.2. Horas extraordinarias
 - 1.5.3. Remuneración
 - 1.5.4. Jubilaciones

Los sistemas de clasificación proporcionan una articulación de las funciones y actividades de la organización. No están siempre en condiciones de especificar todas y cada una de las variables conocidas pero pueden indicar cuáles son las agrupaciones adecuadas. Por ejemplo, indicaciones como [Especificar por Período de Tiempo] o [Especificar por Cliente] pueden usarse dentro de las directrices de clasificación para obligar a los usuarios a ser más concretos. Se necesitan otros instrumentos (listas auxiliares, por

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

ejemplo índices) para enumerar cada una de las variables individuales usadas por la organización.

Las personas encargadas de la elaboración de los sistemas de clasificación pueden comprobar que los sistemas cumplen con los siguientes puntos:

- a) Toman su terminología de las funciones y actividades de la organización, no de las denominaciones de sus unidades.
- b) Son propios de cada organización y procuran un modo coherente y normalizado de comunicación entre las diferentes unidades de la organización que comparten información debido a la interrelación de sus funciones.
- c) Tienen un carácter jerárquico que va desde el concepto más general al más específico, es decir, desde las funciones de alto nivel hasta las operaciones más concretas, por ejemplo, Finanzas – Auditoría – Externa.
- d) Se componen de términos unívocos que son reflejo de la práctica organizativa.
- e) Están formados por un número suficiente de agrupaciones y subagrupaciones que contemplan todas las funciones y actividades de la organización que están generando documentos.
- f) Se componen de agrupaciones específicas.
- g) Se conciben en colaboración con los creadores de los documentos.
- h) Se revisan para reflejar las necesidades cambiantes de la organización y garantizar que el cuadro está actualizado y refleja las modificaciones que se hayan producido en las funciones y actividades de la organización.

4.2.3. Vocabulario

4.2.3.1. Vocabulario controlado – lista de encabezamientos autorizados

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

4.2.3.2. Tesauro

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

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

En un tesauro se especifica el significado de cada término y se muestran las relaciones existentes con otros términos. Un tesauro proporciona suficientes entradas para

remitir a los usuarios desde los términos que no se usan a la terminología adoptada por la organización. Además, un tesoro puede estar asociado con otros instrumentos de gestión de documentos, como los calendarios de conservación y disposición o los esquemas de clasificación de acceso, posibilitando la automatización de otros procesos de gestión de documentos.

4.2.4. Calendario de conservación y disposición

4.2.4.1. Generalidades

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

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

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

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

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

- c) analizar las actividades para identificar todas sus etapas constitutivas;
- d) identificar todas las operaciones que forman parte de cada etapa;
- e) identificar los datos necesarios para llevar a cabo cada operación;
- f) determinar la necesidad de incorporar pruebas de cada operación; y
- g) determinar el momento adecuado de incorporación del documento.

Las decisiones relativas a la incorporación de los documentos, como parte de un proceso de diseño de sistemas, se toman con mayor acierto en colaboración con la unidad organizativa responsable de la actividad y de sus sistemas.

La decisión de no exigir formalmente la incorporación de documentos se suele basar en la evaluación del riesgo derivado de la posesión de documentos incompletos. Las decisiones de gestión de riesgos son el resultado de un análisis del entorno reglamentario y normativo, así como de los riesgos percibidos por la organización, dependiendo del sector y la naturaleza de la actividad. Las decisiones incluirán valoraciones de los costes directos y de oportunidad, otras asignaciones de recursos, las posibilidades de litigio, la imagen pública de la organización, los aspectos éticos y la utilización del espacio (físico o red informática).

Por ejemplo, si los documentos relativos a productos farmacéuticos conllevan un mayor riesgo que los de la gestión del material de oficina, los primeros deberían gestionarse con un mayor nivel de precisión y mayores períodos de conservación que los segundos. Asimismo, los documentos esenciales para garantizar la continuidad de la organización se incorporan en sistemas de gestión de documentos como parte de la estrategia de gestión de riesgos.

A cualquier documento que haya sido incorporado o creado debería asignársele un plazo de conservación, de manera que no quepa duda alguna acerca de por cuánto tiempo debería conservarse.

4.2.4.3. Determinación de la duración del plazo de conservación de los documentos

Para determinar por cuánto tiempo deberían conservarse los documentos, puede efectuarse el siguiente análisis que se compone de cinco etapas:

- a) Determinar los marcos legales o administrativos del mantenimiento de documentos dentro del sistema.

Los requisitos legales o administrativos pueden imponer plazos mínimos de conservación en diferentes ordenamientos jurídicos.

- b) Determinar los diversos usos de los documentos dentro del sistema.

Los documentos de ciertas operaciones dentro de un sistema se usan repetidamente para llevar a cabo otras operaciones. Debería distinguirse entre los documentos principales, que son aquellos de uso recurrente, y los documentos de múltiples operaciones específicas, que hacen referencia a los anteriores. Puede ser posible eliminar del sistema los documentos de operaciones específicas poco después de que la operación se haya completado. Por ejemplo, las solicitudes de

permisos del personal sólo se conservan por un período de tiempo limitado, mientras que el historial de permisos se conservará durante todo el período de contratación del empleado. La relación existente entre los documentos principales y otros documentos de operaciones específicas determinará el plazo de conservación de ambos dentro del sistema. Este también depende de la naturaleza de la actividad de la organización que está siendo documentada. Por ejemplo, puede que tengan que conservarse durante más tiempo las historias clínicas, que los documentos de cuentas por pagar asentadas en el libro mayor.

c) Determinar los vínculos de unión con otros sistemas.

Los documentos de un sistema pueden servir de soporte o referencia para otros sistemas. Por ejemplo, los detalles agregados de las operaciones individuales de compra se transfieren al libro mayor. Los documentos integrados en un Sistema de Información Geográfica pueden ser citados como referencia o copiados en sistemas de planificación, propiedad o de otro tipo de actividad de la organización.

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

Las etapas propias de este proceso incluyen:

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

e) Asignar plazos de conservación a los documentos de acuerdo con la evaluación total del sistema.

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

4.2.5. Tabla de acceso y seguridad

4.2.5.1. Generalidades

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

4.2.5.2. Elaboración de la tabla de acceso y seguridad

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

El acceso a los documentos puede estar restringido para proteger:

- a) la información personal y la intimidad;
- b) los derechos de propiedad intelectual y el secreto comercial;
- c) la seguridad de los bienes (físicos o financieros);
- d) la seguridad pública; y
- e) los privilegios legales y profesionales.

Igual importancia revisten los derechos de acceso legalmente reconocidos en virtud de las normas de buen gobierno, la libertad de información, la protección de la intimidad y el ordenamiento jurídico y la legislación archivística. El desarrollo eficaz de una tabla de acceso y seguridad tendrá que tener en cuenta estos derechos.

Para desarrollar una tabla de acceso, se recurrirá al análisis del marco normativo de la organización, de su actividad y de la evaluación de riesgos para:

- a) identificar los derechos y restricciones legalmente reconocidos en materia de acceso a los documentos y a la información de la organización;
- b) identificar las áreas de riesgo de violación de la intimidad y de la confidencialidad comercial, profesional o personal;
- c) identificar las cuestiones de seguridad de la organización;
- d) clasificar las áreas de riesgo de violación de la seguridad de acuerdo con la probabilidad de que suceda y con la evaluación de los daños ;

- e) relacionar las áreas de riesgo identificadas y las cuestiones de seguridad con las actividades de la organización;
- f) identificar los niveles de restricción adecuados, desde las áreas de mayor riesgo a las de menor riesgo;
- g) asignar niveles de restricción a las diferentes clases de documentos de acuerdo con la clasificación de los riesgos; y
- h) asociar las restricciones a instrumentos, como los cuadros de clasificación o los tesauros que se usan para describir los documentos. De este modo, las advertencias y restricciones pueden mostrarse automáticamente al incorporar y registrar documentos en el sistema de gestión.

El modo en el que se expresan los niveles de restricción debería reflejar la práctica de la organización. Las áreas de la organización pertinentes deberían ser consultadas a la hora de desarrollar las categorías de restricción del acceso.

Las tablas de acceso también se aplican a las personas, tanto a las que son responsables de gestión de documentos clasificados como a otras que poseen derechos de acceso. En una próxima etapa, deberían identificarse con claridad las responsabilidades. Los perfiles de usuario y los usuarios que tienen acceso a grupos concretos de documentos clasificados pueden definirse e incorporarse en el sistema de gestión de documentos. A los documentos que entran en la categoría de “restringidos” sólo pueden acceder los usuarios que hayan sido autorizados. Esta restricción puede ser respaldada por un proceso de control o veto que no forme parte de la función de gestión de documentos. Este aspecto de la categorización de usuarios en función del acceso está vinculado a la tarea de gestión de los permisos de usuario en relación con el sistema de gestión de documentos.

Un sistema de gestión de documentos ha de gestionar permisos de usuario que le son propios. Puede utilizarse el registro general de empleados y de permisos de usuario de la organización, pero en los casos en los que no exista, tendrá que concebir uno propio. Este registro distingue los permisos de usuario para el acceso, la modificación o eliminación de los documentos, de aquellos de sólo lectura. Un empleado puede ser un usuario autorizado para la creación, modificación y eliminación de documentos en un área funcional específica, y poseer sólo la capacidad de acceso, pero no de modificación de documentos, en otras áreas funcionales. Del mismo modo, puede que no resulte adecuado permitir el acceso a los documentos de ciertas actividades de la organización fuera del grupo funcional que las desarrolla.

La supervisión y asignación de los perfiles de usuario y su relación con las responsabilidades funcionales es una tarea constante que tiene lugar en todos los sistemas de gestión de documentos independientemente de su formato. Muchos sistemas de gestión de documentos electrónicos, en especial aquéllos que son accesibles mediante sistemas geográficamente distribuidos, pueden heredar los protocolos de identificación de otras aplicaciones. Al permitir un acceso en red que abarque distancias mucho mayores, la asignación y el control de los permisos de usuario constituirán una notable responsabilidad, con frecuencia conferida al personal encargado de administrar los datos o los sistemas de información.

4.3. Procesos de la gestión de documentos

4.3.1. Introducción

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

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

4.3.2. Incorporación

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

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

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

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

En los sistemas de gestión de documentos en papel, la incorporación puede realizarse mediante la colocación física del documento en una secuencia cronológica dentro

de un expediente o carpeta provistos de un título. Esta agrupación relaciona el documento individual con otros documentos en un asunto específico y permite a cualquier persona que quiera recuperar la información contenida en el documento obtener una información contextual sobre el mismo. Un documento está implícitamente vinculado a otros documentos por razones de carácter temporal, por proximidad física, por la identidad del productor del expediente o carpeta, o por el título de dicho expediente o carpeta.

Un sistema de gestión de documentos en papel requerirá el establecimiento de controles sobre los expedientes que se crean y el nombre que se les da. La adición de nuevos documentos a un expediente (es decir, su incorporación) se convierte en un proceso consciente de determinación de la clasificación más adecuada para el documento que nos ocupa, y de su colocación deliberada en una secuencia conocida y predefinida de documentos. Los documentos que se añaden paulatinamente al expediente pueden estar fechados o numerados de forma secuencial para proporcionar una seguridad adicional a la hora de definir la secuencia de las acciones. Posteriormente pueden añadirse al expediente otros términos de indización para garantizar que dicho documento pueda ser localizado y recuperado. La disposición y las condiciones de acceso pueden asignarse añadiendo notas en el expediente o en los sistemas de control.

La inclusión de un documento en un conjunto predeterminado de acciones o en un flujo de trabajo también puede considerarse como una forma de incorporación de documentos. Este proceso sitúa el documento en el contexto de la acción que debería tener lugar tras su creación o recepción y funciona como un reconocimiento de su participación en las operaciones de la organización.

Los sistemas de gestión de documentos electrónicos incorporan documentos mediante un proceso deliberado cuyo sentido y propósito es el mismo que el de registro.

Los sistemas que incorporan documentos también necesitan incorporar metadatos asociados con dichos documentos de manera que:

- a) describan a la vez el contenido y el contexto de creación del documento;
- b) permitan que el documento sea una representación fija de una acción; y
- c) permitan que el documento sea recuperado y presentado con todo su significado.

Con frecuencia se hace referencia a estos aspectos denominándolos contexto, contenido y estructura.

La información relativa a las personas que están implicadas en la operación, a la actividad de la organización que se está desarrollando y a los documentos generados puede registrarse con diferentes niveles de precisión. El nivel de detalle requerido depende de las necesidades de la organización y de la variedad de usos del documento. Por ejemplo:

- a) los documentos que sólo utiliza una persona pueden gestionarse en sistemas simples usando la información mínima necesaria para su recuperación;
- b) los documentos que sólo son usados por una unidad concreta de la organización, únicamente requieren registrar los datos que sean pertinentes y comprensibles en dicha unidad;

- c) los documentos que estén disponibles o accesibles para más de una unidad de la organización deberían facilitar información en la que se identifique la unidad de la organización en cuestión y las personas que participan en las operaciones en relación con un contexto de toda la organización;
- d) los documentos creados en un dominio público, como el World Wide Web, requieren una amplia gama de información contextual, ya que no puede presumirse que todas las personas consultarán el documento con el mismo grado de conocimiento de las operaciones que lo han producido. La Norma ISO 690-2 proporciona directrices sobre cómo referenciar los documentos electrónicos.

4.3.3. Registro

En aquellos sistemas en los que se usa el registro, el objetivo del mismo consiste en dejar constancia de la creación o incorporación de un documento en un sistema de gestión de documentos. Se trata de incorporar una breve información descriptiva sobre el documento al registrarlo, y de asignarle un identificador único. En algunas culturas de gestión de documentos el proceso de registro no se suele utilizar en el caso de los sistemas en papel.

El registro es una manera de formalizar la incorporación de un documento en un sistema de gestión de documentos. Los documentos pueden registrarse en más de un nivel de agrupación dentro del sistema de gestión, por ejemplo, para la correspondencia, a nivel de expediente o a nivel de «documento» o de «hoja», en función de las necesidades de prueba.

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

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

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

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

Un registro más detallado vincula el documento con la información descriptiva sobre su contexto, contenido y estructura y con otros documentos relacionados. Cada

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

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

- a) el nombre o título del documento;
- b) una descripción o resumen del texto;
- c) la fecha de creación;
- d) la fecha y hora de la comunicación y la recepción;
- e) entrada, salida o interno;
- f) el autor (con su filiación);
- g) el remitente (con su filiación);
- h) el destinatario (con su filiación);
- i) el formato físico;
- j) su clasificación de acuerdo con el cuadro de clasificación;
- k) sus vínculos con los documentos relacionados, que documenten el mismo proceso o que se refieran a la misma persona o asunto, si el documento forma parte de un expediente;
- l) el sistema desde el que se incorporó el documento;
- m) la aplicación de software y la versión que se utilizó para la creación o incorporación del documento;
- n) la norma a la que se ajusta la estructura de los documentos (por ejemplo, el *Standard Generalized Markup Language* - SGML, o el *Extensible Markup Language* - XML)
- o) los detalles sobre los enlaces incrustados en el documento, incluida la aplicación de software y la versión que se utilizó en la creación de los documentos incrustados;
- p) las plantillas que se necesitan para interpretar la estructura del documento;
- q) el acceso;
- r) el plazo de conservación; y
- s) cualquier otra información sobre el contexto y la estructura que resulte útil para los fines de la gestión.

Si se utiliza un cuadro de clasificación, la clasificación del expediente/documento será más exacta si se hace al mismo tiempo que el registro. El tipo y la complejidad de la clasificación dependen del tipo de empresa u organización.

4.3.4. Clasificación

4.3.4.1. Generalidades

La clasificación es el proceso de identificación de una o varias categorías dentro de las actividades de la organización y de los documentos que generan, así como de agrupación de los mismos, si procede, en expedientes o series para facilitar la descripción, control, relaciones y asignación del tipo de disposición y de las condiciones de acceso.

Mediante el uso de sistemas de clasificación basados en las diferentes actividades de la organización (véase el apartado 4.2.2), el proceso consta de las siguientes etapas:

- a) identificar la operación o actividad que el documento atestigua;
- b) ubicar la operación o actividad en el sistema de clasificación;
- c) examinar las clases de nivel superior a las que la operación o actividad está vinculada, para garantizar que la clasificación es la apropiada;
- d) confrontar la clasificación de la actividad con la estructura de la organización, para garantizar que es la apropiada a la unidad de la organización a la cual pertenece el documento;
- e) asignar al documento el nivel de clasificación acorde con las necesidades de la organización.

El número de niveles de clasificación y el nivel más bajo de clasificación (ya sea a nivel de las operaciones o por encima de éste) depende de los siguientes factores:

- a) las responsabilidades;
- b) la naturaleza de sus actividades;
- c) el tamaño;
- d) la complejidad de su estructura;
- e) la evaluación de riesgos críticos en cuanto a la rapidez y precisión en el control y recuperación de los documentos;
- f) la tecnología implantada.

4.3.4.2. Vocabulario controlado

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

4.3.4.3. Indización

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

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

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

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

4.3.5. Asignación de categorías de acceso y seguridad

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

- a) identificar la operación o actividad que el documento atestigüa;
- b) identificar la unidad de la organización a la que pertenece el documento;
- c) verificar las categorías de acceso y seguridad asignadas para determinar si la actividad y el área de la organización han sido identificadas como áreas de riesgo, o se les han atribuido consideraciones de seguridad o restricciones por imperativo legal;
- d) asignar al documento un nivel adecuado de acceso o restricción y especificar los mecanismos de control apropiados para su manipulación;
- e) registrar en el sistema de gestión de documentos la categoría de acceso o de seguridad del documento para establecer, si es necesario, medidas de control adicionales.

El acceso a los documentos se restringe únicamente cuando así lo requiere la ley o lo imponen las necesidades de la organización. Las categorías de acceso y de seguridad pueden asignarse mediante consulta a la unidad de la organización a la que pertenecen los documentos. Para garantizar que los mecanismos de control y supervisión adicionales que afectan a estos documentos no estén vigentes más tiempo del necesario, se pueden establecer plazos de restricción claramente definidos.

4.3.6. Identificación del tipo de disposición

Muchos sistemas de gestión de documentos, especialmente los de documentos electrónicos, identifican el tipo de disposición y el plazo de conservación del documento en el momento de su incorporación y registro. Este proceso puede vincularse a una clasificación basada en las actividades y automatizarse como parte del diseño del sistema.

El proceso necesita hacer referencia a los calendarios de conservación y disposición (véase el apartado 4.2.4) de naturaleza más o menos formal, dependiendo del tamaño y la naturaleza de la organización, así como de sus responsabilidades. Supone las siguientes etapas:

- a) identificación de la operación o de la actividad de la organización que el documento atestigua;
- b) ubicación de la operación y de los documentos en la clase adecuada del calendario de conservación y disposición;
- c) asignación del plazo de conservación correspondiente e identificación de la acción de disposición prevista;
- d) registro del plazo de conservación y de la futura acción de disposición en el sistema de gestión de documentos;
- e) determinación del plazo de conservación de metadatos de los documentos que han sido transferidos a un proveedor de servicios de almacenamiento externo o a un archivo, o que han sido destruidos;

4.3.7. Almacenamiento

4.3.7.1. Decisiones en materia de almacenamiento de documentos

La decisión de incorporar un documento al sistema implica la intención de almacenarlo. Unas condiciones de almacenamiento adecuadas garantizan la protección, la accesibilidad y la buena gestión de los documentos. El objetivo del documento, su formato físico y su uso y valor determinarán las características del equipamiento, así como los servicios requeridos para gestionar el documento durante todo el tiempo que sea necesario.

Es importante prever medios eficaces y efectivos para mantener, manipular y almacenar los documentos antes de su creación y reevaluar las condiciones de almacenamiento a medida que los requisitos de los documentos varíen. Asimismo, las condicio-

nes de almacenamiento seleccionadas deben integrarse en el programa global de gestión de documentos.

Las organizaciones, mediante la realización de un análisis de riesgos, pueden seleccionar las condiciones de almacenamiento físico y manipulación más adecuadas y viables para sus documentos. La elección de las condiciones de almacenamiento debería tener en cuenta los requisitos y restricciones en materia de acceso y de seguridad además de las características físicas de los documentos. Los documentos especialmente importantes para la continuidad de la organización requieren métodos suplementarios de protección y copia para asegurar su accesibilidad en caso de catástrofe.

Asimismo, la gestión de riesgos incluye la elaboración de un plan de recuperación de catástrofes que defina una respuesta organizada y jerarquizada en tales situaciones, que planifique la continuidad del funcionamiento habitual de la organización durante la catástrofe y que anticipe las medidas de recuperación adecuadas.

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

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

cenamiento físico o electrónico y en la elección de los soportes para el almacenamiento de los documentos electrónicos.

- g) **Las necesidades de acceso.** Un análisis de coste-beneficio del almacenamiento «in situ» frente al almacenamiento externo puede poner de relieve la necesidad de disponer de varias instalaciones de almacenamiento, sistemas o equipos, para satisfacer íntegramente las necesidades de la organización.

4.3.7.2. Consideraciones sobre las instalaciones

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

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

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

4.3.7.3. Almacenamiento digital

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

- a) Los sistemas de copias de seguridad previenen la pérdida de documentos como consecuencia de fallos en el sistema. Dichos sistemas deberían proporcionar acceso habitual y urgente a las copias de seguridad e incluir la realización periódica de copias de seguridad, copias múltiples en diversos soportes y almacenamiento de copias de seguridad en diferentes ubicaciones.

- b) Para prevenir el daño físico de los soportes puede resultar necesario aplicar procesos de mantenimiento. Puede ser necesario copiar los documentos en versiones más actuales de los mismos soportes (o en soportes diferentes) para prevenir el deterioro de los datos.
- c) La obsolescencia del hardware y el software utilizado puede afectar a la legibilidad de los documentos electrónicos almacenados. Véase el apartado 4.3.9.2 para mayor información.

4.3.8. Uso y trazabilidad

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

La gestión del uso de los documentos comprende:

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

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

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

Los sistemas de supervisión del uso o movimiento de los documentos van desde sistemas físicos de registro basados en tarjetas, hasta la tecnología de códigos de barras, o a sistemas de gestión de documentos electrónicos en los que la visualización de un docu-

mento se incorpora automáticamente como una operación del sistema. Los sistemas de trazabilidad han de ser capaces de localizar cualquier documento en un período de tiempo adecuado y de garantizar que todos los movimientos se pueden registrar.

4.3.9. Disposición

4.3.9.1. Generalidades

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

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

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

4.3.9.2. Conservación permanente

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

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

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

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

- a) La copia es la producción de un ejemplar idéntico en el mismo tipo de soporte (papel/microfilm/electrónico). Por ejemplo, de papel a papel, de microfilm a microfilm, o la producción de copias de seguridad de documentos electrónicos (que también pueden realizarse en otro tipo de soporte).

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

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

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

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

Cuando el almacenamiento de los documentos se confíe a una empresa de servicios o se transfieran a una autoridad archivística externa, ya sea como resultado de una acción de disposición o por otras razones, se establecerá un acuerdo formal, que será firmado por las dos partes, describiendo las obligaciones de conservación de los documentos, las reglas de gestión y las condiciones de tratamiento y acceso.

4.3.9.3. Destrucción física

La destrucción física de documentos se efectúa mediante métodos acordes con su nivel de confidencialidad. La organización puede contar con una pista de auditoría en la que se registre toda destrucción de documentos. También puede que se exija el consentimiento de las autoridades responsables. La destrucción puede ser realizada por terceros contratados para tal fin. Se recomienda la expedición de certificados de destrucción para toda destrucción realizada por terceros.

Los documentos en formato electrónico también pueden destruirse formateándolos o sobrescribiendo en ellos, siempre que se pueda garantizar que la información no puede recuperarse tras el formateo. Las instrucciones de borrado no bastan para garantizar que también han sido destruidos todos los punteros relativos a los datos incorporados en el software del sistema. Las copias de seguridad que contengan generaciones de datos del sistema también deberían formatearse o se debería sobrescribir encima antes de completar la destrucción efectiva de la información en formato electrónico. La destrucción física de los soportes de almacenamiento es una alternativa apropiada, especialmente si

el borrado, el formateo o la sobrescritura no son aplicables o no se consideran métodos seguros de destrucción de la información digital (por ejemplo, la información almacenada en soporte WORM (**W**rite **O**nce **R**ead **M**any)).

4.3.9.4. Transferencia de la custodia o propiedad de los documentos

En determinadas circunstancias, la responsabilidad de la custodia o la propiedad de los documentos se transfiere de la organización que los ha creado a otra. Dichas circunstancias se dan, por ejemplo, como consecuencia de la reestructuración de las organizaciones, cuando dejan de existir o cuando se externalizan sus actividades. Cuando esto ocurre, se identifican los documentos que deberían ser transferidos, se retiran de los sistemas gestión de documentos existentes y se transfieren físicamente.

Dicha transferencia de la custodia o la propiedad de los documentos a otra organización puede incluir:

- a) la transferencia a otras organizaciones con responsabilidades sobre los documentos;
- b) la transferencia a organizaciones subcontratadas o externalizadas;
- c) la transferencia a un depósito de almacenamiento; o
- d) la transferencia a un archivo histórico.

Un elemento clave de la transferencia de la propiedad de los documentos es la determinación de la responsabilidad relativa a dichos documentos. Entre los ejemplos de preguntas que pueden formularse al respecto se encuentran los siguientes:

- a) ¿Han sido establecidas fidedignamente las necesidades administrativas y operativas de transferencia de los documentos?
- b) ¿Se han tratado las cuestiones sobre competencias y necesidad de rendición de cuentas?
- c) ¿Se ha tenido en cuenta el impacto de la transferencia sobre los documentos?
- d) ¿Se ha cumplido con la legislación vigente y las obligaciones derivadas del marco normativo?

Si se trata de una transferencia de documentos electrónicos, deberían valorarse, entre otras, las siguientes cuestiones:

- a) la compatibilidad del hardware y del software;
- b) los metadatos (control e información contextual);
- c) la documentación de los datos (información técnica sobre el tratamiento de datos y la estructura de éstos);
- e) contratos de licencias;
- f) normas.

En los casos en que los documentos se retiren del control o la propiedad de la organización (por ejemplo, a través de una privatización de las empresas estatales), puede

que se exija el consentimiento de la autoridad archivística responsable. Cuando la Administración Pública tenga que transferir documentos públicos que contengan informaciones personales a otras jurisdicciones o entidades, deberían tenerse en cuenta otros factores. En concreto, en los ordenamientos jurídicos en los que exista legislación en materia de libertad de información y protección de la intimidad, se incluyen, por ejemplo, los requisitos relativos a la conservación de los documentos, a la protección de los datos de carácter personal y a las disposiciones relativas al acceso.

5. Supervisión y auditoría

5.1. Generalidades

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

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

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

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

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

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

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

5.2. Auditoría del cumplimiento

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

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

Además, los responsables de gestión de documentos necesitan de evidencias que demuestren por parte de la organización el cumplimiento permanente de la legislación y de las políticas, principios, procesos y procedimientos de gestión de documentos, especialmente conforme se renueve el personal de la organización.

Los principios de buenas prácticas en la conservación de documentos son de gran valor, incluso si nunca surge la necesidad de presentar documentos electrónicos ante los tribunales. El esfuerzo y los recursos necesarios para llevar a cabo dicho cumplimiento representa pronto un beneficio para la organización, al margen de que ésta sea o no parte de un litigio.

5.3. Valor probatorio

Los gestores de documentos deberían ser conscientes de la magnitud del desafío legal al que se enfrentan al presentar documentos como pruebas en un tribunal de justicia. Si la integridad o la autenticidad de un documento se pone en duda durante el juicio en razón de alegaciones de falsificación, incompetencia, funcionalidad inadecuada del sistema o fallo del mismo, el valor probatorio o peso evidencial que el tribunal atribuye al documento puede perderse o, al menos, reducirse en detrimento del caso.

Los gestores de documentos deberían contar con pruebas rápidamente disponibles para demostrar y probar el cumplimiento por parte de la organización de la legislación, las políticas y los procedimientos a lo largo de la vida del sistema. También debería ser posible demostrar que el sistema estaba funcionando tal y como estaba previsto de acuerdo con las prácticas habituales de la organización. Los documentos relativos a la supervisión y auditoría de los procesos del sistema deberían dar evidencia de todo ello .

5.4. Supervisión del rendimiento

La supervisión del rendimiento requiere que la organización establezca indicadores, acordados, previstos o exigidos, en materias tales como las responsabilidades sobre los procedimientos, la cantidad y la calidad del trabajo producido, y la seguridad e integridad del sistema y de los procesos.

En consecuencia, el funcionamiento del sistema debería ser medido periódica y habitualmente en relación con dichos indicadores.

6. Formación

6.1. Introducción

La Norma ISO 15489-1 explica la necesidad de las organizaciones de implementar un programa de formación para todo el personal que participa en la creación de documentos y en el sistema de gestión de documentos. La presente parte de la Norma ISO 15489 trata sobre los requisitos de este programa de formación; el personal que debería ser formado; la formación de los especialistas técnicos; los métodos de formación; y la evaluación y revisión de los programas de formación.

Un programa de formación debería garantizar que las funciones y beneficios de la gestión de documentos son ampliamente comprendidos por la organización. Debería explicar las políticas en materia de gestión de documentos y situar los procedimientos y procesos en un contexto que permita al personal entender las razones que la hacen necesaria. La formación tendrá una mayor eficacia si su diseño se adecua a las necesidades de grupos concretos o, en algunos casos, a miembros individuales del personal.

6.2. Requisitos de un programa de formación

La organización debe asignar la responsabilidad sobre el programa de formación en materia de gestión de documentos a un directivo de un nivel jerárquico adecuado. Además, debería asignar al programa los recursos apropiados.

La organización puede optar por recurrir a un tercero para impartir la totalidad o una parte de la formación en gestión de documentos.

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

6.3. Personal que debería ser formado

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

- a) los directivos, incluida la alta dirección;
- b) el personal;
- c) las empresas de servicios externos;
- d) los voluntarios; y
- e) cualquier otro individuo que tenga la responsabilidad de crear o usar documentos.

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

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

6.4. Formación de profesionales de gestión de documentos

6.4.1. Generalidades

Muchas organizaciones necesitan contratar a personal que cuente con cualificación profesional apropiada (en gestión de documentos o archivos históricos) para que se encargue de la gestión de su programa de gestión documentos y de los procesos altamente técnicos como la elaboración de la clasificación, el calendario de conservación y disposición y el diseño del sistema. Las capacidades técnicas adecuadas pueden incluir el entendimiento del funcionamiento de sistemas informáticos. También se requiere el conocimiento de la actividad, procesos y objetivos de la organización.

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

6.4.2. Métodos de formación

Los métodos de formación en materia de gestión de documentos pueden incluir los siguientes:

- a) la incorporación en los programas de formación del personal;
- b) la formación en grupos para personal que adquiriera nuevas responsabilidades o cada vez que se opere un cambio en el sistema;
- c) la formación y el entrenamiento en el mismo puesto de trabajo, facilitados como parte de un programa preestablecido o de modo informal por supervisores o personal de igual rango instruidos en la materia;
- d) reuniones informativas y seminarios sobre cuestiones o iniciativas específicas en relación con los documentos;
- e) publicación de «guías de uso» breves que describan los principales aspectos de las políticas o prácticas de gestión de documentos de la organización;
- f) presentaciones electrónicas, que pueden ser interactivas, disponibles en la red de la empresa o distribuidas en formato magnético u óptico;
- g) textos de ayuda suministrados como parte de los sistemas informáticos;
- h) cursos de formación ofrecidos por instituciones educativas o asociaciones profesionales que formen parte de su oferta general o se desarrollen a petición de la organización para satisfacer una necesidad concreta.

6.5. Evaluación y revisión de la formación

La evaluación del programa de formación se basa en la utilización consecuente y exitosa del sistema de gestión de documentos por parte del personal formado. Puede ser necesario valorar dicha utilización en función de la formación recibida, así como realizar auditorías sobre el funcionamiento del sistema de gestión de documentos en las unidades organizativas. La evaluación también puede contrastar los niveles de competencia del personal frente a los objetivos fijados en el programa de formación.

La eficacia y efectividad del programa de formación en materia de gestión de documentos aumentará si éste se revisa periódicamente y si se elaboran informes de resultados para la dirección a través de los canales habituales de la organización.

Debería evaluarse el nivel de satisfacción de las personas que hayan participado en los cursos y otras actividades.

Es importante que la evaluación y revisión de los programas de formación se acompañen de los ajustes necesarios en el programa, y que las personas ya formadas se beneficien de los mismos.

Es útil evaluar las disfunciones en la rendición de cuentas para descubrir en qué medida han intervenido factores relacionados con la gestión de documentos.

Anexo A

Tablas de referencia para comparar la ISO 15489-1 con las Directrices que la acompañan (ISO/TR 15489-2)

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

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

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

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

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

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

ISO 15489-1 (Generalidades)		ISO/TR 15489-2 (Directrices)	
N.º de capítulo o apartado	Descripción	N.º de capítulo o apartado	Descripción
6.3	<i>Responsabilidades</i> Contempla la definición y la asignación de responsabilidad en la política de gestión de documentos	2.3	<i>Responsabilidades</i>
		2.3.1	<i>Objetivos de la definición de las responsabilidades y competencias</i> Contempla el objeto y el campo de aplicación de las reglas de la organización requeridas para la definición de las responsabilidades en la gestión de documentos
		2.3.2	<i>Competencias y responsabilidades dentro de la organización</i> Contempla las responsabilidades de las diferentes categorías de personal en materia de gestión de documentos
7	<i>Requisitos de la gestión de documentos</i>	–	No se da orientación adicional
8	<i>Diseño e implementación de un sistema de gestión de documentos</i>		No existe un encabezamiento equivalente
8.1	<i>Generalidades</i>		No se da orientación adicional
8.2	<i>Características de un sistema de gestión de documentos</i>		No se da orientación adicional
8.3	<i>Etapas del diseño e implementación de un sistema de gestión de documentos</i>		No se da orientación adicional
8.4	<i>Metodología para el diseño y la implementación</i>	3	<i>Estrategias, diseño e implementación</i>
		3.1	<i>Introducción</i> Indica que el capítulo 3 sólo amplía el apartado 8.4
		3.2	<i>Diseño e implementación de un sistema de gestión de documentos</i> Señala la correspondencia entre las letras del apartado 8.4 y los nombres de las etapas del apartado 3.2
8.4 a)	<i>Investigación preliminar</i>	3.2.2 Etapas A	<i>Investigación preliminar</i> Desarrolla el objetivo de esta etapa y la relaciona con otras etapas

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

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

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

ISO 15489-1 (Generalidades)		ISO/TR 15489-2 (Directrices)	
N.º de capítulo o apartado	Descripción	N.º de capítulo o apartado	Descripción
9	Procesos y controles de la gestión de documentos Sólo el encabezamiento	4	Procesos y controles de la gestión de documentos
		4.1	Introducción Explica la secuencia de los procesos de documentos, las diferencias entre los metadatos en papel y los sistemas electrónicos y el orden del capítulo 4 de las Directrices
		4.2	Instrumentos
		4.2.1	Instrumentos principales Enumera los instrumentos usados en la gestión de documentos y la selección que se contempla en las Directrices (cuadro de clasificación basado en las actividades de la organización, calendario de conservación y disposición de documentos, esquema de clasificación de seguridad y acceso, tesauro y glosario de términos)
		4.3	Procesos de la gestión de documentos Introducción y lista de procesos
9.1	Determinación de los documentos que deberían incorporarse al sistema Explica el análisis de riesgos en la incorporación de documentos, la naturaleza dinámica de los documentos y la necesidad de metadatos	4.2.4	Calendario de conservación y disposición Explica que la incorporación de los documentos debería ser sistemática
		4.2.4.2	Determinación de los documentos que deberían incorporarse al sistema de gestión de documentos Explica cómo la determinación de la incorporación requiere la identificación de funciones y actividades Enumera los procesos para identificar la necesidad de incorporación Señala el uso del análisis de riesgos para decidir qué documentos tienen que ser incorporados

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

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

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

ISO 15489-1 (Generalidades)		ISO/TR 15489-2 (Directrices)	
N.º de capítulo o apartado	Descripción	N.º de capítulo o apartado	Descripción
		4.3.6	<i>Definición de la disposición</i> Enumera los procesos para vincular la clasificación de actividades a la definición de la disposición, especialmente en un entorno electrónico
		4.3.9	<i>Disposición</i> Explica cómo implementar los calendarios de conservación y disposición
9.3	<i>Incorporación de los documentos</i> Enumera los objetivos y las técnicas	–	Véase también el apartado 4.2.4.2 <i>Determinación de los documentos que deberían incorporarse al sistema de gestión de documentos</i>
		4.3.2	<i>Incorporación</i> Describe el proceso de incorporación, incluyendo ejemplos de documentos que no necesitan ser incorporados como documentos, métodos de incorporación en papel y sistemas electrónicos y metadatos requeridos
9.4	<i>Registro</i> Define el proceso de registro y explica el objetivo del mismo	4.3.3	<i>Registro</i> Desarrolla el proceso, enumera los metadatos y especifica los metadatos mínimos
9.5	<i>Clasificación</i>	3.2.2	<i>Etapas A: Investigación preliminar</i> Contempla el elemento previo del desarrollo del cuadro de clasificación de las actividades de la organización
9.5.1	<i>Clasificación de las actividades de la organización</i> Explica los usos del cuadro de clasificación de la organización	3.2.3	<i>Etapas B: Análisis de las actividades de la organización</i> Explica el objetivo del análisis de la organización en el diseño de un sistema de gestión de documentos; relaciona el cuadro de clasificación de la organización con otros documentos de procesos de la organización y enumera las herramientas que pueden desarrollarse a partir de un cuadro de clasificación de la organización

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

<i>ISO 15489-1 (Generalidades)</i>		<i>ISO/TR 15489-2 (Directrices)</i>	
<i>N.º de capítulo o apartado</i>	<i>Descripción</i>	<i>N.º de capítulo o apartado</i>	<i>Descripción</i>
9.5.2	<i>Sistemas de clasificación</i> Señala la relación con las actividades de la organización	4.2.1	<i>Instrumentos principales</i> Mencionado como un instrumento principal
		4.2.2	<i>Clasificación de las actividades de la organización</i> Explica la naturaleza y el objetivo del cuadro de clasificación de las actividades de la organización
		4.2.2.2	<i>Desarrollo de la clasificación de las actividades de la organización</i> Explica el análisis necesario y la estructura jerárquica del cuadro Enumera una serie de puntos de guía para el desarrollo de un cuadro de clasificación de las actividades de la organización
9.5.3	<i>Vocabularios controlados</i> Como soporte de los cuadros de clasificación e indización	4.2.3	<i>Vocabulario</i>
		4.2.3.1	<i>Vocabulario controlado – lista de encabezamientos autorizados</i> Describe la lista de encabezamientos autorizados
		4.2.3.2	<i>Tesaurus</i> Describe un tesaurus
		4.3.4.2	<i>Vocabulario controlado</i> Trata de los niveles de control del vocabulario que se requieren en diferentes situaciones
9.5.4	<i>Indización</i> Señala la posibilidad de indización manual o automática y hace referencia a la Norma Internacional	4.3.4.3	<i>Indización</i> Contempla el objetivo y los medios de indización. Enumera fuentes de términos de indización
9.5.5	<i>Atribución de números y códigos</i> Describe el valor de los códigos para la identificación	–	No se da orientación adicional

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

ISO 15489-1 (Generalidades)		ISO/TR 15489-2 (Directrices)	
N.º de capítulo o apartado	Descripción	N.º de capítulo o apartado	Descripción
9.6	Almacenamiento y manipulación Describe las condiciones necesarias para mantener los documentos en buen estado	4.3.7	Almacenamiento
		4.3.7.1	Decisiones en materia de almacenamiento de documentos Explica el fundamento para la toma de decisiones en materia de almacenamiento y el uso del análisis de riesgos Enumera los factores a considerar a la hora de seleccionar opciones de almacenamiento y manipulación
		4.3.7.2	Consideraciones sobre las instalaciones Enumera los factores a evaluar a la hora de seleccionar las instalaciones de almacenamiento
		4.3.7.3	Almacenamiento digital Enumera factores adicionales para ser considerados en el caso del almacenamiento digital
9.7	Acceso Relaciona el acceso con el entorno normativo y explica la necesidad de regulación del acceso Enumera los requisitos para controlar el acceso	4.2.5	Tabla de acceso y seguridad Define la tabla del acceso y de la seguridad
		4.2.5.2	Elaboración de la tabla de acceso y seguridad Enumera las razones para el acceso restringido Enumera las fuentes de información sobre requisitos de seguridad y de acceso para los documentos Explica la necesidad de un marco de identificación de los empleados, de los niveles de acceso de los documentos y de la aplicación de los controles del acceso y de la seguridad

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

<i>ISO 15489-1 (Generalidades)</i>		<i>ISO/TR 15489-2 (Directrices)</i>	
<i>N.º de capítulo o apartado</i>	<i>Descripción</i>	<i>N.º de capítulo o apartado</i>	<i>Descripción</i>
		4.3.5	<i>Asignación de categorías de acceso y seguridad</i> Enumera las etapas necesarias para implementar la tabla de acceso y seguridad y señala la necesidad de una constante supervisión de los controles.
		4.3.8	<i>Uso y trazabilidad</i> Explica la necesidad de realizar la traza del uso y la relación del historial del uso con la seguridad
9.8	<i>Trazabilidad</i>	4.3.8	<i>Uso y trazabilidad</i> Proporciona un marco de gestión del uso a través de la trazabilidad Explica cómo la trazabilidad puede contribuir a la seguridad de los documentos y puede indicar los patrones de uso Señala la necesidad de sistemas de trazabilidad para localizar los documentos y trazar su uso
9.8.1	<i>Generalidades</i> Explica las razones que justifican la trazabilidad		
9.8.2	<i>Trazabilidad de las acciones</i> Explica los fundamentos para la trazabilidad de las acciones		
9.8.3	<i>Trazabilidad de la ubicación</i> Explica los fundamentos para la trazabilidad de localización de los documentos		
9.9	<i>Disposición</i> Contempla la ejecución de las decisiones de disposición a través de la destrucción o transferencia a una instalación de almacenamiento o custodia diferentes Enumera los principios que tienen que observarse al destruir los documentos	4.3.9	<i>Disposición</i> Describe los procesos para la disposición
		4.3.9.2	<i>Conservación permanente</i> Responsabilidades y estrategias para la conservación permanente
		4.3.9.3	<i>Destrucción física</i> Describe los procesos para la destrucción física
		4.3.9.4	<i>Transferencia de la custodia o propiedad de los documentos</i> Explica las circunstancias en las que se puede dar una transferencia de la responsabilidad de la custodia o la propiedad Enumera las cuestiones que tienen que considerarse en materia de asunción de responsabilidades y de control

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

ISO 15489-1 (Generalidades)		ISO/TR 15489-2 (Directrices)	
N.º de capítulo o apartado	Descripción	N.º de capítulo o apartado	Descripción
9.10	<i>Documentación de los procesos de gestión de documentos</i> Requiere la documentación y la competencia para todos los procesos de gestión de documentos	4.2.4	<i>Calendario de conservación y disposición</i> Señala la necesidad de un calendario de conservación y disposición formal.
		4.2.4.3	<i>Determinación de la duración del plazo de conservación de los documentos</i> Menciona el calendario de conservación y disposición y las acciones de disposición
		4.3.2	<i>Incorporación</i> Menciona el calendario de conservación y disposición formal
10	<i>Supervisión y auditoría</i> Señala los requisitos	5	<i>Supervisión y auditoría</i>
		5.1	<i>Generalidades</i> Expone razones de los beneficios y las responsabilidades para los programas de supervisión
		5.2	<i>Auditoría del cumplimiento</i> Subraya la necesidad de mostrar que el sistema de gestión de documentos funciona correctamente
		5.3	<i>Valor probatorio</i> Describe la necesidad de garantizar que los documentos serán aceptados en los tribunales
		5.4	<i>Supervisión del rendimiento</i> Menciona la necesidad de establecer niveles de rendimiento al evaluar el rendimiento del sistema

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

<i>ISO 15489-1 (Generalidades)</i>		<i>ISO/TR 15489-2 (Directrices)</i>	
<i>N.º de capítulo o apartado</i>	<i>Descripción</i>	<i>N.º de capítulo o apartado</i>	<i>Descripción</i>
11	<i>Formación</i> Señala los requisitos	6	<i>Formación</i>
		6.1	<i>Introducción</i> Explica el objetivo de un programa de formación
		6.2	<i>Requisitos de un programa de formación</i> Describe los medios para gestionar un programa de formación
		6.3	<i>Personal que debería ser formado</i> Enumera el personal que tiene que ser formado
		6.4	<i>Formación de profesionales de la gestión de documentos</i> Enumera las aptitudes del personal formado profesionalmente
		6.4.2	<i>Métodos de formación</i> Enumera los métodos
		6.5	<i>Evaluación y revisión de la formación</i> Métodos y beneficios

Anexo B
Comparación de la ISO/TR 15489-2 Directrices con la ISO 15489-1

Este anexo enumera los capítulos o apartados de esta parte de la Norma ISO 15489 (Directrices) e indica los capítulos o apartados relacionados de la Norma ISO 15489-1. Los capítulos o apartados de la Norma ISO 15489-1 en las que no se profundiza en esta parte de la Norma ISO 15489 se muestran al final de la tabla B.1.

Tabla B.1

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

Tabla B.1 (continuación)

<i>ISO/TR 15489-2 (Directrices)</i>		<i>ISO 15489-1 (Generalidades)</i>	
<i>N.º de capítulo o apartado</i>	<i>Descripción</i>	<i>N.º de capítulo o apartado</i>	<i>Descripción</i>
3.2	<i>Diseño e implementación de un sistema de documentos</i> Señala la correspondencia entre los nombres de las etapas del apartado 8.4 y los nombres de las etapas del apartado 3.2		
3.2.2 Etapa A	<i>Investigación preliminar</i> Profundiza en el objetivo de esta etapa y la relaciona con otras etapas	8.4 a)	<i>Investigación preliminar</i>
3.2.3 Etapa B	<i>Análisis de las actividades de la organización</i> Profundiza en el objetivo de esta etapa y enumera la posible documentación	8.4 b)	<i>Análisis de de las actividades de la organización</i>
3.2.4 Etapa C	<i>Identificación de los requisitos</i> Profundiza en el objetivo de esta etapa y enumera la posible documentación	8.4 c)	<i>Identificación de los requisitos</i>
3.2.5 Etapa D	<i>Evaluación de los sistemas existentes</i> Profundiza en el objetivo de esta etapa y enumera la posible documentación	8.4 d)	<i>Evaluación de los sistemas existentes</i>
3.2.6 Etapa E	<i>Identificación de las estrategias para cumplir los requisitos</i> Enumera los factores que afectan a las estrategias, las posibles estrategias y la posible documentación	8.4 e)	<i>Identificación de las estrategias para cumplir los requisitos</i>
3.2.7 Etapa F	<i>Diseño de un sistema de gestión de documentos</i> Explica la relación entre la etapa F y otras etapas y enumera la posible documentación	8.4 f)	<i>Diseño de un sistema de gestión de documentos</i>
3.2.8 Etapa G	<i>Implementación de un sistema de gestión de documentos</i> Profundiza en el objetivo de esta etapa y enumera la posible documentación	8.4 g)	<i>Implementación de un sistema de gestión de documentos</i>
3.2.9 Etapa H	<i>Revisión posterior a la implementación</i> Enumera las actividades realizadas y describe los beneficios	8.4 h)	<i>Revisión posterior a la implementación</i>
4	<i>Procesos y controles de la gestión de documentos</i>	9	<i>Procesos y controles de la gestión de documentos</i>

Tabla B.1 (continuación)

ISO/TR 15489-2 (Directrices)		ISO 15489-1 (Generalidades)	
N.º de capítulo o apartado	Descripción	N.º de capítulo o apartado	Descripción
4.1	<i>Introducción</i> Estructura de los procesos de documentos y las Directrices	–	Sin equivalente
4.2	<i>Instrumentos</i>	–	Véase también el apartado 9.10 <i>Documentación de los procesos de gestión de documentos</i> Señala los requisitos de la documentación
4.2.1	<i>Instrumentos principales</i> Enumera las herramientas usadas en la gestión de documentos y la selección que se contempla en las Directrices (clasificación de las actividades de la organización, competencia de disposición de documentos, esquema de clasificación de la seguridad y del acceso, tesauo y glosario de términos)		
4.2.2	<i>Clasificación de las actividades de la organización</i> Contempla el análisis de las funciones, actividades y operaciones que permiten describir, gestionar y recuperar documentos y sirven de soporte al almacenamiento y la disposición	9.5	<i>Clasificación</i>
		9.5.1	<i>Clasificación de las actividades de la organización</i> Enumera los beneficios de la clasificación de las actividades de la organización
4.2.2.	<i>Desarrollo de la clasificación de las actividades de la organización</i> Contempla el análisis que sirve de soporte a la clasificación de las actividades empresariales y los métodos de desarrollo de un esquema Véase también el apartado 8.3 <i>Diseño e implementación de un sistema de documentos</i>	9.5.2	<i>Sistemas de clasificación</i> Señala la base y el nivel de clasificación necesarios
4.2.3	<i>Vocabulario</i>	9.5.3	<i>Vocabularios controlados</i> Señala el objetivo de los controles de vocabulario
4.2.3.1	<i>Vocabulario controlado – lista de encabezamientos autorizados</i> Describe la lista de encabezamientos autorizados		
4.2.3.2	<i>Tesauo</i> Describe un tesauo	–	Véase también el apartado 9.5.3 <i>Vocabulario Controlado</i>

Tabla B.1 (continuación)

<i>ISO/TR 15489-2 (Directrices)</i>		<i>ISO 15489-1 (Generalidades)</i>	
<i>N.º de capítulo o apartado</i>	<i>Descripción</i>	<i>N.º de capítulo o apartado</i>	<i>Descripción</i>
4.2.4	<i>Calendario de conservación y disposición</i> Describe los requisitos de los instrumentos formales	9.2	<i>Determinación de los plazos de conservación</i> Explica la base de la conservación de documentos y de la conservación continuada
4.2.4.2	<i>Determinación de los documentos que deberían incorporarse al sistema de gestión de documentos</i> Contempla los requisitos del análisis y del análisis de riesgos		
4.2.4.3	<i>Determinación de la duración del plazo de conservación de los documentos</i> Contempla la decisión relativa al plazo de conservación en términos de requisitos externos e internos, el uso y las relaciones con otros sistemas, y especifica los plazos de conservación	9.10	<i>Documentación de los procesos de gestión de documentos</i> Describe la competencia de disposición
4.2.5	<i>Tabla de acceso y seguridad</i> Describe los requisitos y el nivel de complejidad necesarios	9.7	<i>Acceso</i> Describe el entorno Normativo y los procesos que deberían ser respaldados
4.2.5.2	<i>Elaboración de la tabla de acceso y seguridad</i> Contempla el análisis y el análisis de riesgos necesarios para desarrollar un esquema, y las cuestiones de implementación		
4.3	<i>Procesos de la gestión de documentos</i> Enumera los procesos (incorporación, registro, clasificación, identificación del rango de disposición, clasificación del acceso, almacenamiento, uso y ubicación, implementación de la disposición)	–	Sin equivalente
4.3.2	<i>Incorporación</i> Describe los factores que influyen en los métodos y en el nivel de precisión	9.1	<i>Determinación de los documentos que deberían incorporarse al sistema</i> Análisis y razones de la incorporación
		9.3	<i>Incorporación de documentos</i> Enumera los objetivos y las técnicas
4.3.3	<i>Registro</i> Describe los métodos y los requisitos en materia de metadatos	9.4	<i>Registro</i> Explica el objetivo

Tabla B.1 (continuación)

ISO/TR 15489-2 (Directrices)		ISO 15489-1 (Generalidades)	
N.º de capítulo o apartado	Descripción	N.º de capítulo o apartado	Descripción
4.3.4	<i>Clasificación</i> Contempla la definición, las etapas del proceso y los factores que afectan al nivel de clasificación	9.5	<i>Clasificación</i>
		9.5.1	<i>Clasificación de las actividades de la organización</i> Describe los beneficios de la clasificación de las actividades de la organización
		9.5.2	<i>Sistemas de clasificación</i> Señala la base y el nivel de clasificación necesario
4.3.4.2	<i>Vocabulario controlado</i> Señala los factores que afectan al nivel de control	9.5.3	<i>Vocabularios controlados</i> Señala el objetivo de los vocabularios controlados
4.3.4.3	<i>Indización</i> Contempla el objetivo y los medios de indización. Enumera fuentes de términos de indización	9.5.4	<i>Indización</i> Señala la posibilidad de indización manual o automática y hace referencia a la Norma Internacional
4.3.5	<i>Asignación de categorías de acceso y de seguridad</i> Analiza la asignación de derechos de acceso y la responsabilidad de la restricción	9.7	<i>Acceso</i> Describe el entorno normativo y los procesos que tienen que ser respaldados
4.3.6	<i>Identificación del tipo de disposición</i> Explica los procesos de identificación	9.9	<i>Disposición</i> Enumera los tipos de acciones de disposición y los principios de destrucción física
4.3.7	<i>Almacenamiento</i>	9.6	<i>Almacenamiento y manipulación</i> Ofrece un resumen de los requisitos
4.3.7.1	<i>Decisiones en materia de almacenamiento de documentos</i> Contempla un análisis de riesgos a la hora de elegir una opción de almacenamiento y enumera los aspectos relacionados con los documentos que deberían ser valorados		
4.3.7.2	<i>Consideraciones sobre las instalaciones</i> Contempla la evaluación de los factores relativos a la instalación y señala la opción de almacenamiento contratado		

Tabla B.1 (continuación)

<i>ISO/TR 15489-2 (Directrices)</i>		<i>ISO 15489-1 (Generalidades)</i>	
<i>N.º de capítulo o apartado</i>	<i>Descripción</i>	<i>N.º de capítulo o apartado</i>	<i>Descripción</i>
4.3.7.3	<i>Almacenamiento digital</i> Enumera otros factores que deberían tenerse en cuenta en el caso del almacenamiento digital		
4.3.8	<i>Uso y trazabilidad</i> Explica los procesos necesarios para gestionar el uso y el control	9.8	<i>Trazabilidad</i>
		9.8.1	<i>Generalidades</i> Enumera los objetivos del registro del movimiento y el uso
		9.8.2	<i>Trazabilidad de las acciones</i> Enumera los beneficios del control del movimiento de los documentos a través de los procesos de trabajo
		9.8.3	<i>Trazabilidad de la ubicación</i> Describe los beneficios y requisitos del registro de la ubicación física de los documentos
4.3.9	<i>Disposición</i> Describe los procesos de disposición	9.9	<i>Disposición</i> Contempla la ejecución de las decisiones de disposición a través de la destrucción o la transferencia a un almacenamiento o custodia diferentes Enumera los principios que tienen que observarse al destruir los documentos
4.3.9.2	<i>Conservación permanente</i> Enumera las responsabilidades y estrategias respecto de una conservación permanente		
4.3.9.3	<i>Destrucción física</i> Describe los procesos de destrucción física		
4.3.9.4	<i>Transferencia de la custodia o propiedad de los documentos</i> Explica las circunstancias en las que se puede dar una transferencia de la custodia o la propiedad Enumera las cuestiones que deberían considerarse en materia de asunción de responsabilidades y de control		
5	<i>Supervisión y auditoría</i>	10	<i>Supervisión y auditoría</i> Señala los requisitos
5.1	<i>Generalidades</i> Expone razones que justifican la aplicación de programas de supervisión		

Tabla B.1 (continuación)

ISO/TR 15489-2 (Directrices)		ISO 15489-1 (Generalidades)	
N.º de capítulo o apartado	Descripción	N.º de capítulo o apartado	Descripción
5.2	Auditoría del cumplimiento Explica la necesidad de mostrar que el sistema de documentos funciona correctamente		
5.3	Valor probatorio Describe la necesidad de garantizar que los documentos serán aceptados en los tribunales		
5.4	Supervisión del rendimiento Menciona la necesidad de evaluar el rendimiento del sistema		
6	Formación	11	Formación Señala los requisitos
6.1	Introducción Explica el objetivo de un programa de formación		
6.2	Requisitos de un programa de formación Describe los medios de gestión de un programa de formación		
6.3	Personal que debería ser formado Enumera el personal que debería ser formado		
6.4	Formación de profesionales de gestión de documentos Enumera las aptitudes que debería poseer el personal formado profesionalmente		
6.4.2	Métodos de formación Enumera los métodos		
6.5	Evaluación y revisión de la formación Expone los métodos y beneficios		
–	Bibliografía Enumera las publicaciones a las que se hace referencia en el texto	2	Normas para consulta Enumera las Normas que forman parte de la Norma ISO 15489-1

Tabla B.1 (continuación)

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

Anexo C
Ejemplo de sistema de clasificación y desarrollo de cuadro de clasificación
en materia de personal

En España (y en las culturas no anglosajonas) es habitual que los sistemas de clasificación (y por lo tanto los cuadros de clasificación) utilizados en la gestión de documentos alcancen un nivel final más preciso, pues no sólo indican actividades y operaciones, sino que las relacionan con las series documentales a las que dan lugar. El ejemplo que sigue a continuación presenta el desarrollo de la jerarquía en materia de personal desde este punto de vista.

1			GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS
1.1			Desarrollo de recursos humanos
	1.1.1		Descripción de puestos de trabajo
	1.1.2		Expedientes de evaluación del desempeño
	1.1.3		Expedientes personales
	1.1.4		Expedientes de selección de personal
	1.1.5		Circulares y notas internas
1.2			Administración del personal
	1.2.1		Nóminas
	1.2.2		Certificados IRPF
	1.2.3		Seguros sociales (TC-1 y TC-2)
	1.2.4		Relaciones con Mutuas de Accidentes
	1.2.5		Partes de alteraciones (permisos y vacaciones)
	1.2.6		Partes de confirmación (incapacidades temporales)
	1.2.7		Partes de accidentes de trabajo
1.3			Relaciones laborales
	1.3.1		Convenios laborales
	1.3.2		Expedientes de elecciones sindicales
	1.3.3		Expedientes de sanciones (inspecciones de trabajo)
	1.3.4		Expedientes de demandas
1.4			Formación
	1.4.1		Planes de formación
	1.4.2		Expedientes de cursos de formación
1.5			Prevención de riesgos laborales
	1.5.1		Programas de prevención
	1.5.2		Estudios de evaluación de riesgos
	1.5.3		Planificación de acciones preventivas
	1.5.4		Información a los trabajadores

Bibliografía

- [1] ISO 690-2, *Información y Documentación – Referencias bibliográficas – Parte 2: Documentos electrónicos y partes de los mismos*
- [2] ISO 2788, *Documentación – Directrices para el establecimiento y desarrollo de tesauros monolingües*
- [3] ISO 15489-1, *Información y Documentación – Gestión de documentos – Parte 1: Generalidades*

Índice analítico

acceso

Véase también *tabla de acceso y seguridad*; vocabulario controlado

indización, 4.3.4.3

derechos legalmente reconocidos, 4.2.5.2

restricción, 4.2.5.2

almacenamiento, 4.3.7.1 g)

permisos de usuario, 4.2.5.2

actividades de la organización

análisis, 3.2.2

clasificación, 4.2.2

desarrollo, 4.2.2.2

almacenamiento

decisiones, 4.3.7.1

digital, 4.3.7.3

consideraciones sobre las instalaciones, 4.3.7.2

procesos y controles, 4.3

análisis de las actividades de la organizaciones, 3.2.3

auditoría del cumplimiento, 5.2

auditoría, cumplimiento, 5.2

clasificación

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

procesos, 4.3.4

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

guía de aplicación, sección 1

competencias

objetivos de la definición, 2.3.1

dentro de la organización, 2.3.2

conservación

permanente, 4.3.9.2

determinación del plazo de conservación, 4.2.4.3

contenido (metadatos), 4.3.2

contexto (metadatos), 4.3.2

Contratistas externos, 2.3.2 a)

controles

Véase *controles y procesos*

custodia, transferencia de, 4.3.9.4

declaración de la política, 2.2

derechos, 4.2.5.2

desafíos legales, 5.3

destrucción física, 4.3.9.3

dirección ejecutiva, 2.2, 2.3.2 a)

diseño e implementación de sistemas de documentos (DIRS)(DISDA), 3.2

disposición

Véase también conservación

competencia, 4.2.4

destrucción, 4.3.9.3

documentos que deberían incorporarse, 4.2.4.2

duración del plazo de conservación, 4.2.4.3

implementación, 4.3.9

identificación del rango, 4.3.6

transferencia, 4.3.9.4

disposición de documentos

Véase disposición

empleados

Véase también formación

competencias y responsabilidades, 2.3.2

declaración de la política, 2.2

obligaciones específicas en relación con los documentos, 2.3.2 d)

encabezamientos de materias

autorizados, 4.2.3.1

indización, 4.3.4.3

encabezamientos, autorizados, 4.2.3.1

estrategias de conservación, 4.3.9.2

estrategias, capítulo 3

estructura

Véase clasificación

estructura (metadatos), 4.3.2

evaluación de los sistemas existentes, 3.2.5

formación, capítulo 6

evaluación y revisión, 6.5

métodos, 6.4.2

personal que debería ser formado, 6.3

requisitos del programa, 6.2

profesionales en gestión de documentos, 6.4

transferencia de la custodia o propiedad, 4.3.9.4

gestión de riesgos

decisiones de incorporación, 4.2.4.2

almacenamiento, 4.3.7

identificación

Véase clasificación; registro; requisitos de los documentos

identificadores únicos, 4.3.3

indización, 4.3.4.3

Véase también vocabulario controlado

instrumentos, 4.2.1

investigación preliminar, 3.2.2

jefes de las unidades de negocio de la organización, 2.3.2 c)

límites temporales, para la conservación, 4.2.4.3

lista de encabezamientos autorizados, 4.2.3.1

metadatos

incorporación, 4.3.2

registro, 4.3.3

permisos de usuario, 4.2.5.2

permisos, 4.2.5.2

personal

Véase empleados

procesos de gestión de documentos

Véase procesos y controles

profesionales

Véase profesionales de la gestión de documentos

profesionales de la gestión de documentos

competencias y responsabilidades, 2.3.2 b)

formación, 6.4

propiedad, transferencia de, 4.3.9.4

recuperación

Véase acceso; indexación

registro, 4.3.3

requisitos de los documentos

identificación, 3.2.4

estrategias de cumplimiento, 3.2.6

responsabilidades, 2.3

objetivos de la definición, 2.3.1

dentro de la organización, 2.3.2

restricción del acceso, 4.2.5.2

revisión posterior a la implementación, 3.2.9

revisión, 3.2.8

sistemas basados en papel, 4.1

incorporación, 4.3.2

sistemas de recuperación por texto libre (texto completo), 4.3.4.3

sistemas electrónicos, 4.1

incorporación, 4.3.2

destrucción de documentos, 4.3.9.4

transferencia, 4.3.9.4

sistemas existentes, 3.2.5

soportes

Véase almacenamiento

supervisión del rendimiento, 5.4

supervisión, rendimiento, 5.4

tesauro, 4.2.3.2

trazabilidad, 4.3.8

tribunales de justicia (valor probatorio), 5.3

uso

gestión, 4.3.8

variedad de usos, 4.2.4.3 d)

almacenamiento, 4.3.7.1 b)

valor probatorio, 5.3