

El camino hacia la normalización y la excelencia: la implantación de normas ISO en los sistemas de gestión de documentos y en los servicios de archivo

Eduardo Núñez Fernández
Archivo Municipal de Gijón

Un entorno cambiante y en transformación

Es una evidencia que la situación de los servicios de archivo ha cambiado sustancialmente en los últimos años como resultado no solo de la implantación de numerosas innovaciones en la organización y la gestión de los fondos documentales sino también de los procesos de modernización habidos en las propias organizaciones, públicas o privadas, a las que pertenecen. Estos cambios han sido más perceptibles si cabe, en los servicios de archivo que gestionan sistemas archivísticos completos y activos como es el caso, por ejemplo, de los servicios de archivo locales, los autonómicos o los de empresa.

Estas innovaciones se concretan, sobre todo, en la implantación de un buen número de normas nuevas que han traído como consecuencia un proceso de normalización de los procesos y de los servicios que desarrollan los archivos y el cambio en los métodos de trabajo. Sin intentar agotar el elenco de cambios habidos si indicaremos algunos de los más importantes desde el punto de vista de la metodología archivística:

1. El desarrollo de los trabajos en equipo, corporativos, diluyendo de forma progresiva el secular aislamiento de los servicios de archivo de los procesos de cambio que se producían en el resto de la organización, con todas sus ventajas e inconvenientes pero ya integrados en una misma “unidad de destino” de su institución o su empresa.
2. La confrontación/colaboración con otros profesionales de la propia organización especialistas en otras materias (informática, ingeniería de procesos, organización y sistemas, cartografía, calidad, etc...)

en proyectos corporativos de la organización y con profesionales y expertos de empresas proveedoras de productos y servicios. Estas relaciones implican la discusión y asunción de requisitos y normas hasta ahora desconocidas o no aplicadas en los archivos.

3. Un cambio cualitativo y cuantitativo en la demanda de los servicios que presta el archivo, con un mayor nivel de exigencia tanto de la demanda interna (de la propia organización) como en la de los usuarios externos o clientes. El número y perfil de los usuarios ha cambiado sustancialmente y esto exige un esfuerzo mayor en la racionalización, optimización y modernización de los recursos disponibles para la prestación de servicios.
4. El incremento de la complejidad normativa. Tanto la legal (estatal, autonómica y local) como la técnica (en descripción, en gestión documental, en gestión de la calidad, en documentación electrónica, en valoración, selección y eliminación, etc...) aplicables a los archivos.
5. La aparición de la e-administración y su repercusión en la producción documental de las organizaciones, en la gestión de documentos y en la propia gestión del servicio de archivo. Si en los años sesenta del siglo veinte se inició en los archivos españoles la primera revolución tecnológica con la incorporación de la informática ahora se produce la segunda revolución de la mano de las TIC y de la e-administración y su impacto es, sin duda, mayor que la primera aunque menos inquietante.
6. También se ha producido un cambio paulatino y progresivo en el perfil del archivero/a. En la variedad de los conocimientos, en las habilidades técnicas, en la formación continua y el reciclaje. Proyectos recientes como el proyecto CERTIDOC (Euroconferencial en Información y Documentación. ECIA) de certificación profesional o la implantación de estudios de postgrado de archivística en las universidades españolas marcan la tendencia de ese cambio.
7. Por último, la definición, diseño e implementación del SGD (sistema de gestión de documentos) en las organizaciones a partir de la norma ISO 15489 que puede producirse, incluso, en un contexto de implantación de las normas ISO 9000 de calidad.

De todos estos factores nos interesa analizar especialmente el de la normalización y en concreto el que proviene de la implantación de normas ISO en materia de gestión de documentos (ISO 15489) y de la calidad (ISO 9000) término éste último equivalente al de excelencia en otros modelos de calidad y en concreto en el de la EFQM (European Foundation for Quality Management). Evidentemente hoy en día se están aplicando en los archivos otras normas ISO pero son éstas dos las que mayor impacto están teniendo en estos momentos en los servicios de archivo aunque quizás más como un dilema teórico que como un aplicativo real a pesar de que, esto es cierto, su aplicación ya es una realidad en algunos archivos españoles¹ y catalanes².

La normalización como factor de cambio

Nos enfrentamos a un proceso de normalización y regulación de la producción de documentos administrativos³ sin precedentes, al menos, en el sentido de la parametrización de su creación, gestión y disposición y de los valores genéticos asociados al mismo que permiten y condicionan esos procesos. También se está procediendo a la normalización y la regulación de los sistemas archivísticos en los que se producen, organizan y gestionan esos documentos. Los instrumentos normalizadores más importantes son tanto las normas legales –especialmente las leyes de archivos– y reglamentarias –especialmente los reglamentos de archivos– como las normas técnicas de gestión de documentos y especialmente la nueva ISO 15489.

Este proceso de normalización se intensifica especialmente en la aplicación de normas técnicas a los procesos de organización y gestión como la descripción (ISAD(G), ISAAR(CPF) e ISAF, la clasificación (cuadros de clasificación normalizados) o la disposición (calendarios de conservación), en la gestión de la calidad de estos procesos (ISO 9001:2005) y en la regulación legal de las funciones y competencias de los servicios de archivo pero también en la creación y producción de documentos electrónicos (MOREQ, (IDA), DLM Forum, Criterios de conservación del CSI), en la seguridad de los mismos (ISO/IEC 17799, ISO/IEC 27001) o en su almacenamiento (ISO 8601), en su descripción codificada (EAD, EAC) o en la generación de metadatos (Dublín Core, MOREQ, SGML). La normalización alcanza, por supuesto, a la construcción de edificios para archivos⁴ pero llega, incluso, a la deontología profesional con el establecimiento de códigos deontológicos, hasta hace muy pocos años inexistentes.

Los efectos de la normalización los encontramos también en la regulación de los formatos y soportes de los documentos, tanto tradicionales como electrónicos (PDF/A), en las normativas de regulación de la protección de datos, de la conservación y protección de los fondos como patrimonio histórico, en la regulación y control del derecho de acceso a los mismos y las limitaciones relacionadas con la propiedad intelectual. Por otra parte, la cada vez más frecuente protocolización de los procesos de identificación, valoración, selección y eliminación y su regulación en las normativas de las administraciones públicas con la constitución y funcionamiento de comisiones de calificación representan también un instrumento normalizador de primer orden.

A tal grado de desarrollo hemos llegado ya que incluso algunos servicios de archivo que cumplen prácticamente todos los requisitos de la normalización actual publican auténticas compilaciones de sus normas y procedimientos. Alguna⁵ de ellas, basada precisamente en la norma ISO 15489-1, servirá, sin lugar a dudas, como modelo o referencia para otras que a no mucho tardar, veremos publicadas.

Todo este progresivo proceso de normalización de los documentos de archivo, de los archivos y de los servicios de archivo es, hasta cierto

punto, abrumador para los profesionales de los archivos pero también resulta ciertamente enriquecedor y sitúa a los servicios de archivo en la modernidad. Esto es especialmente evidente en los servicios de archivo que gestionan directamente sistemas archivísticos completos participando en el control de la producción de los documentos desde su origen o, al menos, desde la etapa de archivos de oficina.

Las normas ISO

El mundo de la normalización encuentra su referencia a nivel internacional en la International Organization for Standardization (ISO), una organización independiente con sede en Ginebra⁶ cuyo origen se remonta a 1906 con la creación de la Commission Électrotecnicque Internationale que en 1926 se transformará en la Fédération Internationale des Associations Nationales de Normalisation (ISA) extendiendo su campo de acción a la ingeniería. En 1947 se crea la ISO tal y como la conocemos hoy en día. En su acta de constitución se dice que su misión es "...facilitar la coordinación y la unificación internacional de normas industriales".

La norma técnica ISO, aplicada y extendida hoy en día a todas las actividades técnicas, industriales y comerciales, se define como "especificación técnica u otro documento accesible al público establecido con la cooperación y el consenso o la aprobación general de todas las partes interesadas, basada sobre resultados conjugados de la ciencia, la tecnología y la experiencia, que contempla ventajas para el conjunto de la comunidad y aprobado por un organismo cualificado a nivel nacional, regional o internacional".

Los órganos técnicos de ISO que impulsan la creación y publicación de normas técnicas son los comités de los que actualmente existen 229. Los llamados comités técnicos, integrados por técnicos y expertos en la materia que trata cada comité, se identifican en la normativa ISO con las siglas TC seguidas del número que identifica el ámbito competencial del comité técnico y el término o términos que resumen ese ámbito (p. e. TC 46 – Información y documentación). Los Comités Técnicos suelen estar integrados a su vez por subcomités que se identifican con las siglas TC/SC seguido de un número que identifica a cada subcomité y el término que identifica la materia que trata (p. e. TC 46/SC 11 – Gestión de documentos). A su vez, los subcomités pueden tener grupos de trabajo (p. e. TC 46 / SC 11 / WG 1). De esta forma el código TC46/SC11/WG5 identifica al grupo de trabajo nº 5 del Subcomité 11 del Comité 46 (Información y documentación – Gestión de documentos) que es, precisamente, el órgano técnico de ISO que redactó la norma ISO 15489-1 y 15489-2 TR en 2001.

El Comité Técnico 46 (TC 46 – Information and documentation)) tiene su ámbito de actuación en materia de "normalización de las prá-

ticas relacionadas con las bibliotecas, centros de documentación e información, edición, archivos, gestión de documentos, documentación museística, servicios de indización y análisis y ciencias de la información". El Comité Técnico 46 tiene actualmente un órgano de coordinación (TC 46/CG), cuatro grupos de trabajo (TC 46/WG 2 a 5) y cuatro subcomités:

- TC 46/SC 4 – Technical interoperability (Interoperabilidad tecnológica)
- TC 46/SC 8 – Quality – Statistics an performance evaluation (Calidad - Estadística y evaluación del desempeño)
- TC 46/SC 9 – Identification and description (Identificación y descripción)
- TC 46/SC11 – Archives/records management (Archivos/gestión de documentos)

El Subcomité 11 (TC 46/SC11) tiene actualmente siete grupos de trabajo (TC 46/SC 11/WG 1 a 7) de los cuales el número 5 es el encargado de la "records management". En la actualidad la secretaría del TC 46/SC 11 – Information and documentation la ostenta la Standards Australia (SA)⁷.

La norma ISO 9001:2000

Muy extendida en la actualidad en todo el mundo, a pesar de su reciente edición, su versión española se identifica como UNE – EN – ISO 9001:2000 – "Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos". Esta norma especifica los requisitos que se han de cumplir para tener un sistema de gestión de la calidad en una organización⁸ cuando esta organización:

- a) Necesita demostrar su capacidad para proporcionar de forma coherente productos que satisfagan los requisitos del cliente⁹ y los reglamentos aplicables, y
- b) Aspira a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora continua del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los reglamentos aplicables.

La norma, elaborada por ISO/TC 176/SC 2 (Comité Técnico 176 de "Gestión de la calidad y aseguramiento de la calidad" y Subcomité 2 de "Sistemas de calidad") en el año 2000, sustituye a las precedentes en materia de calidad¹⁰. En realidad se trata de una evolución o mutación mejorada de la 9001:1994, más rígida y adaptada al mundo de la ingeniería y de la industria, buscando incorporar los aspectos más positivos del modelo de calidad impulsado desde Europa por la European

Foundation Quality Management (EFQM) que utiliza el término “excellence” para denominar a la calidad y, por otra parte, tratar de adaptarse a las necesidades de un amplio y variopinto grupo de potenciales usuarios como son las empresas de servicios y las administraciones públicas. En la 9001:2000 aparecen expresiones como “...aumentar la satisfacción del cliente” que no estaban en la 9001:1994.

La ISO 9001:2000 tiene la siguiente estructura y contenido¹¹:

- 4) Sistema de gestión de la calidad
- 5) Responsabilidad de la dirección
- 6) Gestión de los recursos
- 7) Realización del producto¹²
- 8) Medición, análisis y mejora

En cuanto al sistema de gestión de la calidad, la organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad. Debe identificar, ejecutar y mejorar continuamente los procesos y, además, es requisito necesario crear y mantener actualizada, con libertad de soporte y formato, la documentación del sistema: manual de calidad, registros, procedimientos, instrucciones de trabajo, etc...

En cuanto a la responsabilidad de la dirección (p. e. la dirección del archivo) debe establecerse por escrito un compromiso con la calidad de ésta, debe orientar el sistema a la satisfacción del cliente, establecer una política de calidad, planificar los objetivos de calidad y establecer la revisión del sistema mediante auditorias (internas y externas) y otros métodos.

Por lo que se refiere a la gestión de los recursos, el sistema debe establecer la provisión de los recursos, gestionar con calidad los recursos humanos procurando la adecuación a los servicios y desarrollando actividades de formación y reciclaje al igual que las infraestructuras cuya provisión y adecuación a los servicios de controlar y, por último, debe cuidarse las condiciones generales y el ambiente de trabajo.

Por lo que respecta a realización del producto (entiéndase en nuestro caso servicio) debe contemplarse la planificación de los procesos para la realización del producto o servicio (objetivos, requisitos, recursos, registros, etc...). Debe tenerse en cuenta los procesos relacionados con el cliente (requisitos), el diseño y desarrollo del producto o servicio, las compras (con la evaluación de los proveedores), la propia producción y prestación del servicio (desarrollando instrucciones) y el control de los dispositivos de seguimiento y medición (como p. e. los termohigrómetros).

Por último, en el apartado de medición, análisis y mejora debe contemplarse la satisfacción del cliente, llevar a cabo auditorias internas y externas, establecer un procedimiento de control del servicio no conforme, realizar el análisis de datos del sistema de gestión de la calidad, pro-

poner acciones de mejora continua y llevar a cabo acciones correctivas y preventivas.

La aplicación de la norma

La norma se aplica a partir de una serie de documentos que la propia organización debe crear y mantener y que son éstos:

1. Manual de calidad
2. Catálogo de procedimientos
3. Catálogo de instrucciones de trabajo
4. Registros¹³
5. Carta de servicios
6. Auditorias internas
7. Acciones correctoras y preventivas
8. Acciones de mejora
9. Quejas y sugerencias de los usuarios

No entramos en el detalle y pormenorización de la norma pero si haremos una valoración general de la misma antes de entrar en algunas cuestiones relacionadas con su aplicación a las actividades de un centro archivístico o de un servicio de archivo.

Valoración

Esta norma se puede aplicar indistintamente a un proceso de un producto o un servicio (p. e. en transferencias la instalación), a un producto o un servicio completo (p. e. transferencias), a todos los productos o servicios producidos por un departamento (p. e. el servicio de archivo) o a toda la organización (p. e. el ayuntamiento o la diputación). Es, por tanto, una norma muy versátil a pesar de su exigencia y su aparente rigidez.

Se aplica en todos los sectores económicos y especialmente en la industria y los servicios aunque cada vez es más frecuente ver a las administraciones públicas certificando sus servicios en esta norma¹⁴. Asimismo se ha aplicado a algunos centros archivísticos como el Archivo Municipal de Logroño, el Archivo General de la Diputación de Alicante y el Archivo Municipal de Gijón.

En 1998 la SEDIC¹⁵ publicó un manual de aplicación de esta norma a bibliotecas y centros de documentación: *Guía para la aplicación de la norma ISO 9000 a bibliotecas y servicios de información y documentación* aunque con escaso éxito en el sector¹⁶ y no existe, hasta ahora, una guía o un manual similar para los archivos.

Pero esta norma forma parte ya de los procesos de modernización de las administraciones públicas y coloca a los servicios públicos que la aplican en los mismo niveles de exigencia que otras organizaciones que están certificadas en ISO 9001:2000. Se trata de una calidad objetiva y auditada externamente de forma regular por los organismos certificadores¹⁷.

Pero la normalización y, en este caso, la normalización de la calidad, presenta también algunos aspectos conflictivos e incluso negativos. La

norma, por ejemplo, genera necesariamente, tal y como está concebida, más burocracia, más papeleo (documentación del sistema, aplicaciones informáticas específicas, comité de calidad, oficina o servicio de calidad, formación del personal, auditorias internas, tramitación de quejas, etc...).

Por otra parte, se precisa la motivación y la colaboración de las personas implicadas (el punto 6.2.2. de la norma habla de "competencia, toma de conciencia y formación") que habitualmente no reciben una compensación psicológica o económica de sus responsables o de reconocimiento frente a los compañeros y servicios que no están certificados como ellos.

Hay que tener en cuenta además que los costes de implantación (sesiones de trabajo, preparación de documentos, consultorías externas, certificación, etc...) y de mantenimiento (auditorias, renovación de certificados, etc...) son importantes y que los ciudadanos (clientes no empresariales) valoran calidad de la prestación de los servicios que la certificación de calidad del organismo.

La valoración desde el punto de vista de los servicios de archivo

Desde el punto de vista de los servicios de archivo deben tenerse en cuenta algunas otras consideraciones:

1. La implantación de la ISO 9001:2000 es una oportunidad y una estrategia para la intervención del servicio de archivo en todo el sistema archivístico de la organización.
2. La norma concede mucha importancia a los registros que documentan la calidad de los servicios. Estos registros que documentan la prestación de los servicios en una administración pública son los documentos administrativos que se conservan en los archivos de oficina y en el archivo general.
3. La implantación de la norma también es una oportunidad para llevar a cabo la aprobación de normas del servicio de archivo y sobre la gestión de documentos¹⁸ en la organización.
4. Es cierto que la norma eleva el nivel de exigencia de los procedimientos de trabajo pero también lo es el que se convierte en una herramienta eficaz de normalización y parametrización mediante la elaboración de procedimientos e instrucciones de trabajo.
5. La norma, una vez implantada, permite establecer una carta de servicios al archivo avalada –certificada– por una norma internacional.
6. Por último, el uso de la norma permite demostrar que el servicio de archivo es un servicio eficaz y eficiente homologado por un sistema de gestión de la calidad utilizado por miles de empresas y entidades en todo el mundo lo que desmonta definitivamente esa imagen romántica de los archivos anclados en la melancolía y en el pasado.

La norma ISO 15489 – 1: 2001

Identificación

La norma ISO 15489 sobre gestión de documentos está formada por dos partes independientes que se identifican en la forma siguiente:

- ISO 15489-1:2000 (E) Información y documentación – Gestión de documentos. Parte 1: Generalidades.¹⁹
- ISO/TR²⁰ 15489-2:2001 (E) Información y documentación – Gestión de documentos. Parte 2: Directrices.²¹

En 1995 los Archivos Nacionales de Australia elaboran una norma nacional para la gestión de documentos, la AS 4390 – Records management y en 1997 se presenta la propuesta de adaptación de esta norma como norma ISO. En 1998 se crea el Subcomité TC 46 / SC 11 que en 2001 culminará las dos partes de la norma. Aunque publicada la primera parte en 2001 todavía en el año 2004 se reconocía en los foros profesionales españoles su escaso grado de implantación en nuestro país²². No obstante, su publicación como norma UNE por AENOR en marzo de 2006²³ coloca a nuestro país entre los primeros en adaptar esta norma ISO al elenco de normas nacionales. Su traducción al castellano, apurada y manifiestamente mejorable, no estuvo exenta de discusión y debate entre los profesionales y los integrantes del CTN/50 y finalmente algunos aspectos, especialmente la utilización de términos como “selección” por “disposition” y “archiveros” por “profesionales de la gestión de documentos” y similares no fueron aceptados²⁴. La versión española de esta norma ha sido criticada con dureza pero con rigor por archiveros de reconocido prestigio.²⁵

Definición y alcance

La propia norma²⁶ define como su objeto y campo de aplicación la regulación de la gestión de documentos que producen las organizaciones, ya sean públicas o privadas, con fines externos e internos, aclarando que “en algunos países, la gestión de documentos no se distingue de la gestión de archivos históricos²⁷ (archives management). La gestión de archivos históricos no se contempla en esta parte de la Norma ISO 15489”. Este matiz de la norma es importante y no conviene perderlo de vista.

El alcance de la norma se define en cuatro apartados:

1. Se aplica a la gestión de documentos, en todos los formatos o soportes, creados o recibidos por cualquier organización pública o pri-

vada en el ejercicio de sus actividades o por cualquier individuo responsable de crear y mantener documentos.

2. Proporciona la asignación de responsabilidades de las organizaciones respecto a los documentos y las políticas, procedimientos, sistemas y procesos relacionados con estos documentos.

3. Proporciona la gestión de documentos como apoyo de un sistema de calidad que cumpla con la norma ISO 9001 e ISO 14001.

4.- Regula el diseño y la implantación de un sistema de gestión de documentos pero no incluye la gestión de documentos históricos en el seno de las instituciones archivísticas.²⁸

Este último aspecto no deja de plantear problemas para la implantación de la norma en los sistemas archivísticos de las instituciones y empresas en que todos los tipos de archivo (oficinas, administrativo e histórico) se integran en el sistema.

Estructura y contenido

La norma se divide en once apartados diferentes destacando de ellos los referidos a “Política y responsabilidades”, “Requisitos de la gestión de documentos”, “Diseño e implementación de un sistema de gestión de documentos” y “Procesos y controles de la gestión de documentos”. Sin lugar a dudas, el apartado más importante desde el punto de vista archivístico, es el noveno, dedicado a los procesos y controles de la gestión de documentos. Su contenido incluye todos los elementos de un SGD²⁹ y refleja, en esencia, todos los instrumentos claves de la gestión archivística. Parece necesario mejorar y perfeccionar la norma tal y como está actualmente y ello es posible puesto que la propia metodología ISO lo permite pero sin duda, la gran importancia de esta norma estriba en que un organismo de ámbito internacional y del prestigio de ISO sanciona el método archivístico como el método válido para la gestión de documentos administrativos en soporte tradicional y electrónico en todo tipo de organizaciones y este es un hecho trascendental no solo para la normalización de las técnicas archivísticas sino también un logro para la propia comunidad archivística internacional.

Aplicación

En cuanto a la aplicación de la norma también se pueden decir algunas cosas. En primer lugar que su aplicación permite la creación de un sistema de gestión de documentos (SGD)³⁰ y también permite diseñar e implementar las fases del sistema de gestión con las del sistema archivístico: gestión, administrativo, intermedio, histórico.

Su aplicación permite el diseño, elaboración –o adaptación de lo existente– e implantación de instrumentos para la gestión de los procesos:

para la clasificación de documentos cuadros de clasificación, para la disposición de los documentos calendarios de conservación, etc... Algunos de los instrumentos para la gestión de los procesos que se derivan de la propia norma son:

1. Catálogo de procedimientos (administrativos o de gestión)
2. Registro de documentos
3. Cuadro de clasificación
4. Normas de descripción
5. Calendario de conservación
6. Normas de instalación y almacenamiento
7. Vocabularios controlados
8. Índices
9. Codificación
10. Normas de acceso
11. Normas de transferencia y
12. Manual de normas y procedimientos del SGD.

Por otra parte, los principales instrumentos para la ejecución de procesos serían el cuadro de clasificación, el calendario de conservación y los controles de acceso y seguridad.

De acuerdo a la 15489-2, los procesos críticos en el SGD serían los siguientes:

1. Captura (incorporación) de documentos al sistema
2. Registro (incluyendo metadatos)
3. Clasificación
4. Clasificación de los tipos de acceso y seguridad
5. Identificación y valoración
6. Almacenamiento (instalación)
7. Uso y trazabilidad
8. Disposición y conservación.

Con independencia de la compatibilidad intencionada de esta norma con la 9001 de calidad y la 14001 de gestión medioambiental es necesario tener en cuenta otras muchas de la familia ISO³¹ o de otros ámbitos³².

Aunque ya disponemos de un manual basado en esta norma publicado en 2006³³ y algunos servicios de archivo están intentando poner en marcha, siquiera de forma experimental, su metodología, sólo podemos citar el único caso publicado hasta ahora –que nosotros sepamos– de la aplicación de la ISO 15489-1:2001 en una organización de nuestro país. Se trata de una empresa y precisamente es catalana: la Agència Catalana de l'Aigua³⁴. Los autores, profesionales de la propia Agència, explican en su artículo, publicado en esta revista Lligal, como se desarrolló el proceso de implantación del SGD de acuerdo a la 15489 que se inició en el año 2001 destacando como elementos del nuevo sistema el método de clasificación, el sistema de transferencias, las tablas de acceso a documentos, las tablas de valoración documental, las medidas de prevención de riesgos y de conservación de documentos vitales, las medidas de conservación y preservación, la formación del personal en el funcionamiento del sistema, las medidas de seguridad, el control de la autoría de los documentos, la conservación de la información (historificación de datos), la disponibilidad de la información, las medidas de adecuación a la ley de protección de datos, la aplicación de la firma electrónica y la gestión de espacios en depósitos. Concluyen LORENTE y FLORENSA que:

Con la perspectiva adquirida a lo largo de estos últimos años, se puede afirmar, sin ningún género de duda, que la implantación de la gestión documental en la Agencia Catalana del Agua ha permitido la mejora de los procesos, su normalización y estandarización (catálogo de pasos y acciones comunes), se ha conseguido un flujo más homogéneo, sistemático y eficaz de la información y se han delimitado claramente las responsabilidades de cada usuario dentro de los sistemas.³⁵

Así pues, podemos intentar resumir los ocho objetivos básicos de la norma en la siguiente forma:

1. Está pensada para interactuar con el sistema de gestión de la calidad (ISO 9001:2000) y con el sistema de gestión ambiental (ISO 14001:2000).
2. Integrar la gestión de todos los documentos, producidos, recibidos o capturados en un único SGD, tanto los documentos tradicionales en papel y otros convencionales como los nuevos documentos electrónicos.
3. Establecer que documentos hay que crear dentro de cada procedimiento y que datos y estructura deben contener.
4. Determinar todos los aspectos de la producción de los documentos de acuerdo a la actividad que reflejan incluyendo su registro, captura, almacenamiento, uso, acceso, conservación o eliminación y los procedimientos concretos con que ha de hacerse.
5. Establecer los metadatos asociados a cada tipo de documento y a cada proceso.
6. Establecer los requisitos necesarios para la captura, acceso, uso y traslado de los documentos entre diferentes procesos y usuarios.
7. Determinar la forma en que se organizan, almacenan y conservan los documentos controlando el acceso para diferentes tipos de usuarios.
8. Asegurar la conservación de los documentos por el tiempo que el propio sistema y sus normas determinan.

Valoración

No resulta fácil establecer una valoración de esta norma y de su aplicación en los archivos porque la experiencia disponible aún es escasa. No obstante, nos atrevemos a hacer algunas consideraciones.

Es la primera norma internacional pensada para llevar a cabo la implantación en una organización de un sistema de gestión de documentos y se constituye en un modelo o una guía de buenas prácticas para llevar a cabo el diseño, construcción, implantación, gestión y mantenimiento de un SGD con criterios fiables.

Es un sistema que no puede ser aplicado por partes –como ocurre con la ISO 9001:2000– sino al conjunto de la organización y, por tanto, es un sistema de gestión corporativo e integral.

Combina la metodología archivística con la aplicación de las nuevas tecnologías y la gestión de procesos (business process management) lo

que facilita su comprensión por parte de los archiveros que se ven "reflejados" en ella. Propone y opta por modelos de clasificación funcional –por actividades y funciones– lo que refuerza aún más la metodología archivística. Al haber sido concebida como norma ISO difunde la metodología archivística a nivel internacional y la extiende a todo tipo de organizaciones.

Facilita su aplicación desde los servicios de archivo porque ha sido diseñada en buena medida por archiveros –australianos– y otros profesionales con experiencia en el campo archivístico.

Su implantación parece costosa, lenta y compleja y hace inevitable acudir a consultorías externas para su implantación y, por otra parte, solo puede ser abordada de forma corporativa por toda la organización bajo el liderazgo de la dirección o de un órgano de gobierno. Debe tenerse en cuenta no solo los costes de implantación sino también los de obtención y renovación de la certificación del SGD en ISO 15489. Por otra parte, debe tenerse en cuenta también la dificultad, en algunas ocasiones, de aprobación de normativa corporativa en las Administraciones Públicas.

Sin duda, es una estrategia única para poder desarrollar un sistema integral de gestión documental dentro de una organización que abarque desde el diseño de los documentos antes de su producción hasta la fase de conservación permanente en un archivo.

Constituye una novedad importante para el archivero porque lo convierte en *records manager* además de *archives manager*. El control archivístico se extiende a todo el ciclo de vida del documento que, de hecho, ya no se identifica con las fases clásicas del ciclo vital (*Records continuum concept*. Frank Upward, 1996-1997).

Sin ser necesaria su previa existencia, parece que resulta más fácil su implantación en aquellas organizaciones que ya han experimentado la aplicación de sistemas de gestión de la calidad ISO 9000.

La interacción de las dos normas

La aplicación de la norma ISO 9001:2000 es ya hoy en día un hecho habitual en muchas organizaciones e incluso en muchas administraciones públicas en tanto que la ISO 15489-1:2001 inicia ahora su andadura como norma UNE. Por tanto, habrá que esperar un tiempo para comprobar el resultado de esta interacción. Existe, no obstante, un importante hecho diferencial. En tanto que la aplicación de ISO 9001 la tiene que realizar la propia organización (nadie puede aplicar por nosotros una ISO 9001) la ISO 15489 se incorpora al SGD diseñado y a las aplicaciones informáticas que lo sostienen y alimentan y se utiliza desde él, es decir, es una utilización indirecta e incluso parcial por parte del personal de la organización que se trate.

Hemos observado algunas diferencias terminológicas entre ambas normas que sería conveniente aclarar, especialmente en el uso del término "documento" y del término "registro".

Parece que la implantación simultánea de las dos normas en una misma organización no solo es aconsejable sino que parece posible. Sin embargo, decisiones como la certificación simultánea en las dos normas puede significar una sobrecarga para el personal afectado.

Es conveniente empezar a exigir a los proveedores de las aplicaciones informáticas para el SGD que éstas cumplan los requisitos de la ISO 15489-1:2001 o al menos se conciban bajo la perspectiva de su metodología.

A modo de conclusión

Hemos visto pues, como la implantación de normas ISO en una organización tiene unos efectos muy concretos que afectan de forma decisiva al nivel de normalización y calidad (excelencia) de la gestión de documentos y los archivos de una organización. Todo proceso de normalización es, por principio, beneficioso para todos y aporta, casi siempre, un mayor nivel de economía, eficacia y eficiencia a los procesos. La normalización mediante parámetros internacionales como los que proporciona ISO garantiza que nuestra labor en los archivos se realiza con rigor y con métodos contrastados.

Por otra parte, al incremento paulatino de los niveles de normalización en nuestros archivos se une también y al mismo ritmo, como resultado de los cambios socioeconómicos, culturales y educativos, un mayor nivel de exigencia en la calidad de los procesos orientado a satisfacer las expectativas de nuestros usuarios en lo que se ha dado en llamar un proceso de mejora continua.

Este camino hacia la normalización y la excelencia hace años que se ha iniciado y aún nos queda mucho por caminar hacia la meta que nos hemos marcado y que nos van marcando otros pero de vez en cuando conviene pararse y echar la vista atrás para comprobar lo mucho y bien que hemos caminado. Otras veces conviene dejar de caminar un momento y levantar la vista para observar que se ve en el horizonte.

Bibliografía

CRUELLAS I SERRA, R. M. ; PETIT I CIBIRIAIN, C. "La implantació d'un sistema de gestió de la qualitat a l'Arxiu Nacional de Catalunya d'acord amb la Norma ISO 9001:2000". *Lligal. Revista catalana d'arxivística. Associació d'Arxivers de Catalunya*, Barcelona, 2005, nº 24, págs. 321-366.

CRUZ MUNDET, J. R.. *La gestión de documentos en las organizaciones*. Madrid: Ediciones Pirámide, 2006, 311 págs.

- EFQM. Introducción a la Excelencia.* Bruselas: European Foundation Quality Management, 2003, 15 págs.
- FLORENSA ORTIGA, H.; LORENTE LÓPEZ, A. "El Sistema de Gestión Documental: una responsabilidad compartida". *Lligal. Revista catalana d'arxivística. Associació d'Arxivers de Catalunya*, Barcelona, 2004, nº 22, págs. 421-448.
- GIBBONS, P. ; SENTON, C. "Implementing a records management strategy for the UK Parliament: the experience of using Keyword AAA". *Journal of the Society Archivists*. Londres, 2003, 24-1, págs. 141-157.
- Gestión de la calidad (2ª edición).* Madrid: AENOR, 2006, 532 págs.
- INFORME UNE-IWA 4 IN: 2006. Sistemas de gestión de la calidad. Directrices para la aplicación de la Norma ISO 9001:2000 en el gobierno local.* Madrid: AENOR, 2006, 67 págs.
- ISO/TR 15489-2. Information and documentation. Records management. Part 2: Guidelines.* Ginebra: International Organization for Standardization (ISO), 2001, 39 págs.
- LLANSÓ SANJUAN, J. (Director); COSTANILLA BAQUEDANO, L.; GARCÍA IRIGARAY, O.; ZABALZA ALDAVE, I. *Buenas prácticas en gestión de documentos y archivos. Manual de normas y procedimientos archivísticos de la Universidad Pública de Navarra.* Pamplona: Universidad Pública de Navarra, 2006, 250 págs.
- NORMA ESPAÑOLA UNE-ISO 15489-1:2006. Información y documentación. Gestión de documentos. Parte 1: Generalidades.* Madrid: AENOR, 2006, 25 págs. 25 págs.
- NORMA ESPAÑOLA UNE-ISO/TR 15489-2: 2006. Información y documentación. Gestión de documentos. Parte 2: Directrices.* Madrid: AENOR, 2006, 39 págs.
- Recomendaciones para la edificación de archivos.* Ministerio de Cultura. Dirección de Archivos Estatales. Colección "Normas técnicas de la Dirección de Archivos Estatales", nº 3. 1992.
- SOUS-COMITÉ DES ARCHIVISTES DE LA CONFÉRENCE DES RECTEURS ET DES PRINCIPAUX DES UNIVERSITÉS QUÉBÉCOISES. *La gestion des documents numériques des établissements universitaires du Québec: état de situation et planification stratégique.* CREPUQ, 2004, 50 págs. Disponible en <<http://www.crepuq.qc.ca>>.
- TABOADA CARDOSO, F.; NIELSEN DE ALLENDE, M. *Archivística y normalización. Norma ISO 15489.* Buenos Aires: Alfagrama, 2006, 89 págs.

Notas

- 1 Por ejemplo, los certificados en ISO 9001:2000 como los archivos municipales de Logroño y Gijón y el general de la Diputación Provincial de Alicante.
- 2 Por ejemplo, el Arxiu Nacional de Catalunya en ISO 9001:2000 y el SGD desarrollado en ISO 15489 por la Agència Catalana de l'Aigua.
- 3 En sentido amplio: de la Administración Pública, de la administración de la empresa.
- 4 *Recomendaciones para la edificación de archivos*. Ministerio de Cultura. Dirección de Archivos Estatales. Colecc. "Normas técnicas de la Dirección de Archivos Estatales", nº 3. 1992.
- 5 LLANSÓ SANJUAN, Joaquim (Director), COSTANILLA BAQUEDANO, Lucía; GARCÍA IRIGARAY, Olivia y ZABALZA ALDAVE, Itziar: *Buenas prácticas en gestión de documentos y archivos. Manual de normas y procedimientos archivísticos de la Universidad Pública de Navarra*. Pamplona: Universidad Pública de Navarra, 2006.
- 6 < www.iso.org >
- 7 < www.standards.org.au >
- 8 Entiéndase una administración pública, una empresa o una entidad.
- 9 En el sector público el término "cliente" debe interpretarse como "ciudadano" o como "usuario".
- 10 ISO 9001:1994, ISO 9002:1994 e ISO 9003:1994. De las tres, la de mayor implantación en España hasta la aparición de la 9001:2000 era la 9001:1994 porque exigía menos requisitos, entre otras cuestiones no exigía la inclusión del diseño de productos o servicios.
- 11 Mantengo los epígrafes originales de la norma obviando las partes menos interesantes para describir su contenido. La terminología de calidad y especialmente la de ISO –que es muy precisa– para quien no esté habituado a ella o no la use en su trabajo puede resultar árida y extraña pero con el uso acaba uno acostumbrándose a ella. Las personas que trabajan en centros o en archivos certificados en ISO 9001 conocen este problema de adaptación a este lenguaje de la calidad.
- 12 Tradúzcase por "servicio" en nuestro caso.
- 13 En los que se documenta el sistema de gestión de la calidad
- 14 En la Administración Local española el Ayuntamiento pionero en esta materia fue el de Logroño que empezó certificando algunos procedimientos de urbanismo. Hoy en día está certificado todo el Ayuntamiento de Logroño incluido su archivo municipal. A Logroño le siguieron la Diputación Provincial de Alicante y el Ayuntamiento de Gijón en el que está certificado su archivo municipal desde el año 2002.
- 15 Sociedad Española de Documentación e Información Científica.
- 16 De las cinco bibliotecas universitarias que publican su sistema de calidad en el último boletín de la ANABAD (LVI (2006) NÚM. 1. ENERO-MARZO) solo dos de las cinco escogieron la norma ISO 9001:2000 para su sistema de calidad. Las otras tres optaron por la Guía de Evaluación de Bibliotecas del Consejo de Coordinación Universitaria que está basada en la Guía d'Avaluació dels Serveis Bibliotecaris catalana (Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari a Catalunya) que, en realidad, es algo distinto a un sistema de gestión de la calidad homologado internacionalmente.
- 17 Agencia Española de Normalización y Certificación (AENOR).

- 18 Especialmente hoy en día si se hace en consonancia con otra norma ISO: la 15489.
- 19 De su traducción y conversión en norma UNE se encargó el Comité Técnico de Normalización de Documentación de AENOR (CTN/50) y su publicación como norma UNE – ISO 15489-1:2006 tuvo lugar en marzo de 2006.
- 20 Technical Report (Informe Técnico)
- 21 La primera edición es de 15 de septiembre de 2001.
- 22 Seminario de trabajo sobre la norma ISO 15489:2001 y su implantación en España organizado por FESABID (Madrid, 10 de diciembre de 2004).
- 23 NORMA ESPAÑOLA UNE-ISO 15489-1. Información y documentación. Gestión de documentos. Parte 1: Generalidades. Madrid: AENOR, 2006.
- 24 A este efecto es interesante leer el documento titulado *Comentario al proyecto de Norma PNE-ISO 15489-1 sometido al procedimiento de información pública* elaborado por la Coordinadora de Asociaciones de Archiveros fechado el 12 de mayo de 2005 (<http://usuarios.lycos.es/ruayer/index.php>).
- 25 Entre otros CRUZ MUNDET, José Ramón. *La gestión de documentos en las organizaciones*. Madrid: Ediciones Pirámide, 2006.
- 26 Citamos la versión vigente: UNE-ISO 15489-1 editada por AENOR en marzo de 2006.
- 27 Este sería el caso español donde los archiveros se encargar de gestionar el sistema archivístico de la organización.
- 28 Parece que debemos entender este término de “instituciones archivísticas” como centros o servicios de archivo que conservan, organizan y gestionan exclusivamente fondos históricos.
- 29 Sistema de Gestión de Documentos.
- 30 Que algunos prefieren denominar SGDA añadiendo el término “de Archivo” que en realidad es redundante y además restringido porque reduce el sistema a los documentos de archivo cuando en realidad debe incluir los documentos desde su creación e incluso antes.
- 31 ISO/TS 23081-1:2004. Parte 1. Metadatos para documentos. ISO/TR 15801:2004. Recommendations for trust worthiness and reliability. ISO 8601. Almacenamiento de la información. ISO 14721:2003 Reference Model for an Open Archival Information System. ISO 19005-1:2005. Document management – Electronic document file format for long-term preservation. Part . Use of PDF 1.4 (PDF/A -1). UNE-ISO/IEC 17799:2005. Código de buenas prácticas para la gestión de la seguridad de la información. Etc...
- 32 Especificación Moreq. Programa IDA de la Comisión Europea. Guía práctica para la gestión de documentos electrónicos del ICA/CIA, Criterios de conservación del CSI, etc...
- 33 CRUZ MUNDET, José Ramón. *La gestión de documentos en las organizaciones*. Madrid: Ediciones Pirámide, 2006.
- 34 FLORENSA ORTIGA, Heribert; LORENTE LÓPEZ, Anna. “El Sistema de Gestión Documental: una responsabilidad compartida”. Lligal 22. Revista catalana d’arxivística. Associació d’Arxivers de Catalunya, Barcelona, 2004.
- 35 Ibídem, p. 441.

Resum

Tot partint de l'entorn en què actualment desenvolupen les seves activitats els arxius, s'analitza el procés cap a la normalització i l'excel·lència que viuen aquests, sobretot des de la perspectiva de la implantació directa de normes ISO i, en concret, de les dues normes que, juntament amb les de descripció, més impacte tenen avui dia en els arxius: l'ISO 9001:2000 de gestió de la qualitat i l'ISO 15489:2001 de gestió de documents. S'analitzen totes dues normes, se'n descriuen les característiques i s'exposen alguns efectes concrets de la seva implantació en les organitzacions i en llurs sistemes arxivístics.

Résumé

Partant de l'environnement dans lequel les archives développent actuellement leurs activités, est réalisée une analyse du processus de normalisation et d'excellence que ces dernières sont en train de vivre, en particulier du point de vue de l'application directe de normes ISO, et plus précisément des deux normes qui, avec celles de description, ont aujourd'hui le plus grand impact sur les archives : la norme ISO 9001:2000 de gestion de la qualité et la norme ISO 15489:2001 de gestion de documents. L'article développe une analyse de ces deux normes, une description de leurs caractéristiques ainsi qu'une présentation de quelques effets concrets de leur application sur les organisations et sur leurs systèmes archivistiques.

Summary

Starting with the setting where archives' activities currently unfold, their process towards standardisation and excellence is analysed, particularly from the standpoint of the direct implementation of ISO standards, specifically the two standards that, together with descriptive standards, are having the greatest impact on archives today: the ISO 9001:2000 quality management standard and the ISO 15489:2001 document management standard. Both standards are analysed, their characteristics are described, and some concrete effects of their implementation in organisations and their archival systems are reviewed.