

**ISO 30300: FACILITANDO LA TRASPARENCIA Y
LA GOBERNANZA EN LAS ORGANIZACIONES**

CARLOTA BUSTELO RUESTA

ISO 30300: FACILITANDO LA TRASPARENCIA Y LA GOBERNANZA EN LAS ORGANIZACIONES

CARLOTA BUSTELO RUESTA

Consultora independiente

0. Introducción

En Noviembre de 2011, ISO publicó las nuevas Normas Internacionales: **ISO 30300:2011**, Información y documentación –Sistema de gestión para los documentos– Fundamentos y vocabulario, e **ISO 30301:2011**, Información y Documentación –Sistemas de gestión para los documentos registros– Requisitos.

Estas normas fueron adoptadas un mes después como normas nacionales UNE ISO.

La norma **ISO 30300:2011** explica la razón de la creación de un Sistema de Gestión para los Documentos (SGD de ahora en adelante), los principios rectores para su exitosa implantación. También proporciona la terminología que se utilizará en toda la serie de normas, y que es compatible con otras normas de sistemas de gestión. Asimismo, establece los objetivos para el uso de un SGD y describe un enfoque basado en procesos y especificando las funciones de la alta dirección.

La norma **ISO 30301:2011** especifica los requisitos necesarios para desarrollar una política de gestión documental. También establece los objetivos y metas de una organización para implementar mejoras sistémicas. Esto se logra a través del diseño de procesos y sistemas de gestión documental, la estimación de la asignación adecuada de recursos, y el establecimiento de puntos de referencia para supervisar, medir y evaluar los resultados. Estos pasos aseguran que se tomen acciones correctivas que se integran en el sistema para ayudar a una organización al logro de su mandato, misión, estrategia y objetivos, fomentando la mejora continua.

Las normas ISO 30300:2011 e ISO 30301:2011 han sido desarrolladas por el comité técnico ISO/TC 46, Information and Documentation, subcomité SC 11, Records/archive Management. En los planes futuros del Subcomité están el desarrollo de nuevas normas que complementen la familia ISO 30300, especialmente guías para su implementación.

La traducción al español para su adopción como normas UNE ISO se ha realizado por el CTN 50 de AENOR, Información y Documentación, Subcomité 1- Gestión de documentos y aplicaciones.

1. La transparencia y la gobernanza en las organizaciones

Cuando planificamos el contenido de esta conferencia hace unos meses, todavía no existía el Anteproyecto de Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno, que está siendo discutido en estos días. Sin embargo, ya desde hace tiempo en el mundo se hablaba de la necesaria transparencia de todo tipo de organizaciones, reclamada por distintas partes interesadas en las mismas (accionistas, clientes, usuarios, asociaciones de ciudadanos, etc.), y especialmente la transparencia de las administraciones públicas, reclamada por una ciudadanía cada vez más consciente de la necesidad de conocer las decisiones y las acciones de sus gobernantes, y exigir las responsabilidades correspondientes. No es por lo tanto extraño el título de esta conferencia, que utiliza la frase inicial de la nota de prensa con que ISO anunció la publicación de los primeros productos de la norma ISO 30300¹.

Parece que todos estamos de acuerdo en el concepto de transparencia, y nadie se atrevería a contradecirlo públicamente. Sin embargo, también parece que cada uno interpreta de distinta forma como se ejerce la transparencia. Entre las muchas cosas que he leído últimamente sobre este tema, me llamó especialmente la atención por su lucidez *un post de Alberto Ortiz de Zárate en el Blog Administraciones en Red*², que explicaba los tres tipos de transparencia que podía ejercerse desde las Administraciones Públicas:

- La **transparencia activa**, que es una obligación de las Administraciones públicas que deben hacer pública su información. Debería integrarse como un paso más en la rutina administrativa, y en la actualidad sólo es concebible ejercerla a través de Internet. Es decir, podemos decir que una Administración ejerce la transparencia activa cuando a través de Internet podemos encontrar la suficiente información (respetados los derechos protegidos) sobre sus actuaciones, sus decisiones y los trámites que lleva a cabo.
- La **transparencia pasiva**, que es en la que muchas veces se hace mayor hincapié, que se expresa como un derecho de los ciudadanos, que tienen derecho a pedir y recibir datos e informaciones a sus gobiernos. El ejercicio de este tipo de transparencia supone que las administraciones deben establecer los mecanismos y estructuras necesarias para que estas solicitudes puedan ser realizadas y las informaciones demandadas lleguen a los peticionarios.

1. New ISO management system standards for records facilitate transparency in corporate governance <http://www.iso.org/iso/pressrelease.htm?refid=Ref1487>

2. *Blog Administraciones en Red* <http://leadadminblog.net>

- La **transparencia colaborativa**, que se entiende como una obligación de las Administraciones de publicar lo que podríamos llamar “datos crudos” y el derecho de los ciudadanos para interpretarlos y de esta manera ejercer la corresponsabilidad y control ciudadanos.

Es habitual que frente a la palabra o el concepto de transparencia aparezca muchas veces un concepto que toma distintas formas y acepciones: la gobernanza o el buen gobierno.

La gobernanza podemos entenderla como el conjunto de procesos, costumbres, políticas, normativas, etc. que afectan a como se dirige una organización. Se refiere en gran parte a como se gestiona el proceso de toma de decisiones en una organización. Facilitar la gobernanza supone que las decisiones se toman con toda la información necesaria y siguiendo las propias reglas políticas y procedimientos de los que la organización se ha dotado para cumplir con sus fines y objetivos.

El buen gobierno sería la expresión de tener una buena gobernanza, y en la actualidad hay valores que se consideran positivos para cualquier administración pública. El buen gobierno se ejerce cuando la administración asume sus responsabilidades, es transparente, actúa fomentando la participación, es equitativo, actúa en la legalidad y es eficiente.

2. ¿Y qué tiene que ver la serie de normas ISO 30300. Sistema de gestión para los documentos?

En primer lugar, esta serie de normas se centra en una de las piezas básicas, tanto para la transparencia como para la gobernanza: los documentos, las evidencias y la información corporativa. Estos tres conceptos están incluidos en la definición de la palabra documento en el contexto de la norma: Información creada, recibida y conservada como evidencia y como activo por una organización o individuo, en el desarrollo de sus actividades o en virtud de sus obligaciones legales.

Son los documentos del siglo XXI, que se alejan cada vez más de la imagen mental del documento en papel que a todos se nos viene a la cabeza cuando hablamos de los mismos. Los documentos actuales han cambiado tanto que nos hemos inventado nuevos nombres que se utilizan para tratar de identificar situaciones nuevas, pues en este mundo en transformación a veces la palabra documentos se nos queda corta. Podemos oír que se refieren a esos documentos como contenidos, objetos digitales, evidencias digitales, documentos electrónicos, información corporativa, etc.

En cualquier caso, no se puede concebir ninguna de las tres transparencias que hemos visto en el apartado anterior si no tenemos documentos o información que sean evidencia de las acciones realizadas y las decisiones tomadas. Las normas ISO 30300 podrían ayudar a ejercer los tres tipos de transparencia, pero especialmente la

trasparencia activa, que bien ejercida evitaría gran parte de las consultas de la transparencia pasiva.

En segundo lugar, la serie de normas 30300 es una herramienta que nos permite abordar el tema de la gestión de los documentos mediante una metodología de gestión reconocida, la de los sistemas de gestión, que permite establecer un marco para establecer políticas y objetivos, y poder evaluar el cumplimiento.

La metodología de sistemas de gestión, se estableció con la primera edición de la normas ISO 9001 de calidad al final de los años 80 del siglo pasado. Actualmente es una metodología muy consistente y establecida que se aborda desde distintos aspectos de la gestión de las organizaciones. Las más conocidas son:

- Calidad. ISO 9001
- Medio Ambiente ISO 14001
- Seguridad en la información ISO 27001
- Energía ISO 50001

Todas estas normas de “sistemas de gestión” comparten la filosofía de la mejora continua, y sus requisitos se agrupan en unos mismos epígrafes que habitualmente se representan en esquemas similares al que se muestra en la figura 1.

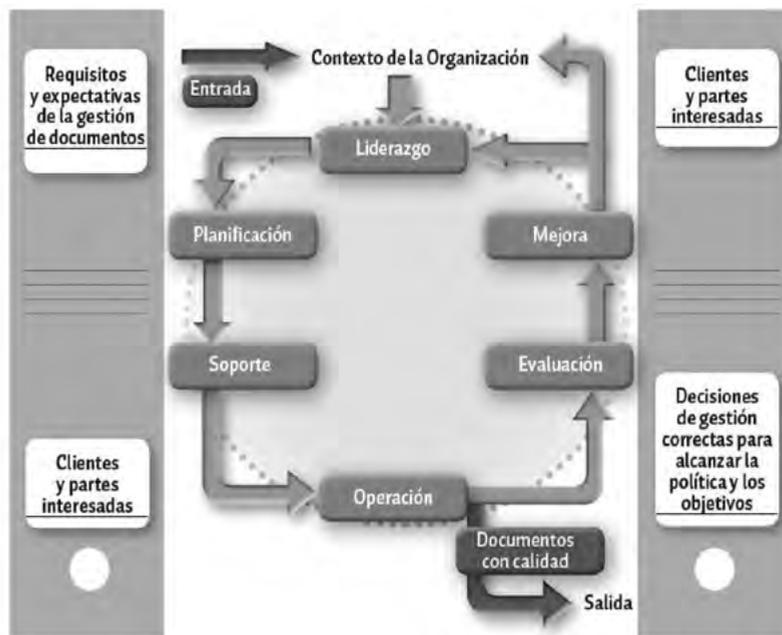


Figura 1

Los requisitos de estas normas son muy similares en todas ellas, excepto en el apartado Operación, en la que cada una tiene sus requisitos propios del dominio del que tratan, la gestión de documentos en el caso de la ISO 30301. Es en la parte de Operación donde están los requisitos que afectan a los procesos documentales y que podemos agrupar en creación, registro, clasificación, metadatos, acceso y disposición.

Las normas de “sistemas de gestión” tienen además las características de ser certificables por un tercero independiente. Sin embargo, esta característica no debe confundirse con la finalidad de las mismas. Todas ellas, y la ISO 30301 no es una excepción, pueden utilizarse en distintos estadios según la madurez de la organización:

- el primer estadio sería el servir de inspiración para abordar la gestión en las organizaciones. Por ejemplo, podemos decir que el mensaje de la calidad liderado por la ISO 9001 ha calado en la gestión de las organizaciones independientemente de que en todas las organizaciones se haya formalizado o no un sistema de gestión de calidad ISO 9001.
- el segundo es la implantación de un Sistema de gestión para los documentos formalizado, en el que se incluye el cumplimiento con todos los requisitos de la norma 30301, incluyendo los de tipo estratégico o común con otras normas de gestión y los de tipo operativo, propios de la gestión documental.
- el tercero es no sólo tener el sistema formalizado, sino además certificado por un tercero independiente que da fe del cumplimiento de todos los requisitos.

3. Un repaso a los requisitos de la norma 30301 desde la transparencia y la gobernanza

En este apartado repasaremos las secciones en las que se agrupan los requisitos de la norma, y que están representados en la figura 1.

Liderazgo

La norma exige un compromiso demostrable de la alta dirección con el sistema de gestión, que tiene que integrarlo en la dirección estratégica y destinar los recursos necesarios para su implementación. Este compromiso se materializa en la aprobación de una política de gestión documental, y del nombramiento de un representante de la alta dirección que será el responsable a todos los efectos de llevarla a cabo y del funcionamiento del sistema de gestión.

La ISO 30301 exige que uno de los cargos de la alta dirección sea el responsable del SGD. No se pretende una responsabilidad en exclusiva, pero si una asunción de responsabilidades al más alto nivel. Lo habitual es que la persona en que recaiga esta responsabilidad no tenga conocimiento técnicos de gestión documental, por lo que

la ISO 30301 propone para las organizaciones lo suficientemente complejas que pueda existir además un responsable operativo del SGD.

Los roles y responsabilidades deben asignarse además a todos los niveles de la organización. Cada uno debe conocer su responsabilidad con respecto al SGD y además debe conocer las de los demás.

Una alta dirección comprometida con un sistema de gestión para los documentos, está sin duda comprometida con la transparencia de las organizaciones.

Planificación

Como en todos los sistemas de gestión, el sistema de gestión para los documentos se asienta en el establecimiento de objetivos y en la elaboración de planes para alcanzarlos, que siempre deben tener en cuenta la identificación y tratamiento de riesgos y oportunidades. Estos planes deben incluir:

- Qué (acciones)
- Quien (responsables)
- Con qué (recursos)
- Cuando (tiempo)
- Cómo se evaluará (indicadores)

Los sistemas de gestión son al mismo tiempo un sistema de prevención de riesgos. Un SGD especialmente pretende evitar todos los riesgos de no crear los documentos necesarios de cada actividad y de un inadecuado control de los mismos.

La metodología de gestión y mejora continua no trata los riesgos sólo como amenazas. Bajo la influencia de la ISO 31000:2009. Risk management (UNE ISO 31000:2010. Gestión del riesgo) riesgo, cuya definición es “efecto de incertidumbre sobre los objetivos”, puede significar una desviación positiva o negativa sobre lo que se espera conseguir. Cada organización debe identificar basándose en el análisis previo realizado cuales son los riesgos y oportunidades que necesitan tratamiento al implantar el SGD.

Si se identifican acciones específicas para tratar estos riesgos deben incluirse en los controles y procesos documentales.

Soporte

El sistema de gestión para los documentos está soportado en uso recursos materiales y humanos que hacen posible su existencia. Para que el sistema funcione la organización debe asegurarse de que todas las personas que tienen asignada alguna responsabilidad en el sistema están capacitadas para llevarlas a cabo. Esta es la

base para los requerimientos relacionados con la concienciación y la formación. Las personas no sólo deben estar formadas para realizar las tareas relacionadas con los documentos que se les han asignado, sino también deben estar concienciadas de la importancia que tiene para el conjunto de la organización que estas tareas se realicen adecuadamente.

El sistema de gestión para los documentos se basa también en dos pilares importantes la comunicación y la documentación. Los requisitos de comunicación interna están muy relacionados con la gobernanza de la organización, y los requisitos de comunicación externa aunque no son tan fuertes como los anteriores pueden asociarse al deseo de transparencia de una organización.

La documentación del sistema los sistemas de gestión es un punto clave que desgraciadamente a veces ha sido confundido con su finalidad. El funcionamiento del sistema de gestión debe estar documentado para poder ser comprobable, y la documentación debe abarcar al menos las políticas y planes, los procedimientos y las evidencias de las acciones. Esta necesidad de documentar, que los profesionales de la gestión de documentos, siempre hemos exigido a los demás ámbitos de la organización, en un sistema de gestión para los documentos ISO 30301 significa también documentar todos los procesos y controles documentales y los procedimientos que utilizamos para llevarlos a cabo.

En el caso de un SGD, la propia documentación del sistema se convierte en el objeto de la política y objetivos de gestión documental, y es controlada por los procesos y controles documentales. En cada una de las secciones y capítulos se la norma se indica cuando se debe documentar o incluir en la información documentada una determinada acción, pero en el capítulo de documentación se hace un resumen de estos requisitos indicado que debe existir un procedimiento específico para la aprobación de la documentación del propio SGD.

Operación

Bajo el epígrafe Operación se encuentran el diseño de los procesos documentales y de las aplicaciones de gestión documental donde estos procesos se llevan a cabo. En el caso de la Norma ISO 30301, bajo un marco general en que se determina la planificación y control de las operaciones, el diseño de los procesos de gestión documental y como se implementarlos en las aplicaciones de gestión de documentos, se especifican en un anexo normativo los procesos y controles documentales.

La norma 30301 determina que las organizaciones deben implementar los procesos de gestión documental que le permitan cumplir con los objetivos. Estos procesos documentales se implementan en aplicaciones de gestión documental, que en un porcentaje cercano al 100% serán programas informáticos, que sean capaces de

implementar los controles bien para la documentación en papel, bien para los documentos electrónicos.

Antes de la implementación de los procesos de gestión documental, la metodología de sistemas de gestión requiere del diseño de los mismos, como una profundización más del proceso de planificación.

Para el diseño de los procesos de gestión documental la norma ISO 30301 plantea en su texto principal cuales son los propósitos generales de los procesos a implantar, remitiendo al ANEXO A para definir el requisito de cada uno de los procesos.

Estos procesos y controles de gestión documental se agrupan en los relativos a la creación de documentos y los relativos a su control, y abarcan el registro, la clasificación, los metadatos, el acceso, la valoración y la disposición de los documentos.

En la figura 2 podemos ver todos los procesos documentales que se tratan en el Anexo A de la norma 30301.

Creación	Control		
Determinar la necesidad de información	Registrar	Implementar la disposición	Identificar las aplicaciones de gestión de documentos
Determinar los requisitos	Clasificar	Autorizar la disposición	Documentar las decisiones de implementación
Crear documentos fiables	Seleccionar la información de control (metadatos)	Transferir	Acceder a las aplicaciones de gestión de documentos
Determinar la conservación	Determinar el historial de eventos	Trasladar	Asegurar la disponibilidad
Establecer los calendarios de conservación	Control de los documentos en la organización	Destruir	Garantizar la efectividad
Determinar los métodos de captura	Desarrollar las reglas de acceso	Mantener información sobre los documentos destruidos	Garantizar la integridad
Identificar la información descriptiva y de contexto	Implementar las reglas de acceso		Administrar los cambios
Identificar los momentos de captura	Mantener la integridad y la autenticidad		
Identificar los requisitos específicos	Mantener la usabilidad		
Seleccionar las tecnologías	Limitar las restricciones		

Figura 2

Para la implementación de los procesos y controles documentales se puede encontrar más información y directrices en todas las demás normas ISO publicadas sobre gestión documental, y que se agrupan bajo la norma fundacional ISO 15489, publicada por primera vez en 2001 (en español como norma UNE en 2006). Esta relación puede verse en el propio cuadro incluido en las normas 30300 (figura 3), que representa el posible desarrollo de la serie, y las normas publicadas en ese momento.

Sobre este aspecto puede encontrarse más información en el documento preparado por el SC11³, que se encuentra en varios idiomas en la sección de información sobre las 30300 que se encuentra en la parte pública de Website del TC46/SC11, junto con otra información relevante.

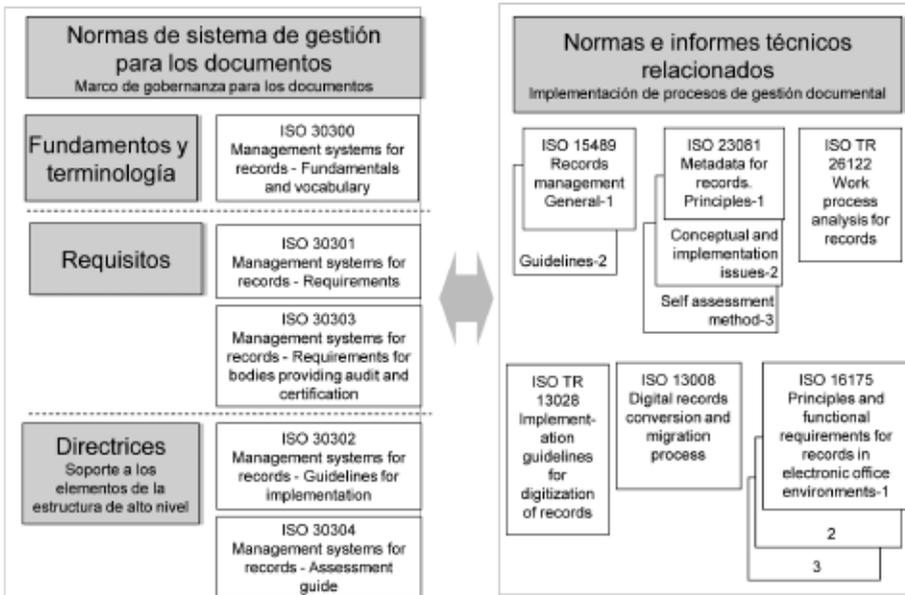


Figura 3

Evaluación

La evaluación de los sistemas de gestión es lo que permite comprobar que se están obteniendo los objetivos establecidos. Es un punto muy importante de la gobernanza de las organizaciones, que en la metodología de sistemas de gestión tiene cinco fases definidas:

- Supervisión y medición continua de los indicadores establecidos. En primer lugar, la organización debe definir lo que va a supervisar y medir, estableciendo los procedimientos para hacerlo (cómo y cuándo). Por ejemplo, se va a medir trimestralmente el número de expedientes abiertos y documentos electrónicos producidos por cada área, haciendo una consulta a la aplicación corporativa de gestión documental.

3. ISO TC46/SC11. RELATIONSHIP BETWEEN THE ISO 30300 SERIES OF STANDARDS AND OTHER PRODUCTS OF ISO/TC 46/SC 11: Records processes and controls. (marzo 2012). <http://isotc.iso.org/livelink/livelink?func=ll&objId=11600905&objAction=browse&viewType=1>

- Análisis y evaluación de los datos obtenidos. Después debe definir quién y cómo va a analizar y evaluar esa información. Por ejemplo, el responsable operativo de gestión documental comparará resultados y analizará las causas de cambios significativos.
- Establecimiento de un sistema de auditoría interna. A intervalos planificados se debe realizar un proceso formal de auditoría interna. La práctica habitual en otros sistemas de gestión es una vez al año.
- Establecimiento de un sistema de revisión por la alta dirección. Por último, se debe realizar una revisión del sistema de gestión por la alta dirección, que también tiene que realizarse a intervalos planificados, lógicamente mucho mayores que los de la auditoría interna (tres o cuatro años son parámetros habitualmente utilizados)

Es importante destacar que este proceso de evaluación no debe confundirse con la certificación por terceras partes independientes. Como veremos en el capítulo siguiente, la certificación o auditoría externa, no exime de la existencia de un proceso formal de auditoría interna y revisión por la alta dirección.

Las auditorías internas de sistemas de gestión están basadas en la norma ISO 19011(2011)-Guidelines for auditing management systems, y que es de gran utilidad en la implantación del sistema de auditoría interna. La auditoría interna puede hacerse con recursos propios de la organización, cuando esta tiene el suficiente tamaño y capacidad para poder destinar a personas a esta función, o contratarla a una empresa de servicios mediante una relación contractual.

En ambos casos, la metodología seguida será la misma y el propio proceso de auditoría debe quedar documentado. En el proceso de auditoría se verificarán el cumplimiento de la política y los objetivos documentales y la planificación de los mismos. El método y el alcance de la auditoría estarán definidos de antemano y al finalizar la misma se emite un informe de auditoría que será parte de la información que se maneje en la revisión por la alta dirección.

Mejora

Los mecanismos de mejora de los sistemas de gestión se basan en el control de las no conformidades, tanto las detectadas en el transcurso normal de las actividades como las detectadas en el proceso de auditoría interna.

Las no conformidades son básicamente el no cumplimiento de uno de los requisitos de la Norma 30301. Cada no conformidad conlleva el establecimiento de unas medidas correctivas.

La mejora continua se consigue con la puesta en marcha de estas acciones, y con la revisión y actualización de la política y objetivos de gestión documental y de los planes para conseguir estos objetivos. Esta revisión periódica de política y objetivos del sistema de gestión debe hacerse por la alta dirección (es lo que se llama revisión por la dirección), a intervalos regulares y programados. Todas estas acciones conjuntas permitirán la mejora paulatina del sistema de gestión y de la gobernanza de la organización.

4. Conclusiones

La serie de normas ISO 30300 puede ser una herramienta muy interesante para hacer efectivas las buenas intenciones de transparencia y buen gobierno en las administraciones locales, al mismo tiempo que pone en la hoja de ruta la gestión de sus documentos como un activo estratégico.

Desde el punto de vista operativo nos permiten también sistematizar y evaluar la gestión de los documentos en las organizaciones, alineándola con otras estrategias como la calidad o la gestión medioambiental con las que algunas administraciones ya se han comprometido.

Bibliografía

- UNE ISO 30300 (2011). Información y documentación. Sistema de gestión para los documentos. Fundamentos y vocabulario
- UNE ISO 30300 (2011). Información y documentación. Sistema de gestión para los documentos. Requisitos.
- Bustelo Ruesta, Carlota. Serie ISO 30300: Sistema de gestión para los documentos. Madrid: SEDIC, 2011. (documentos de trabajo, 2)
- Ortiz de Zárate, Alberto. Tres tipos de transparencia. En: Blog Administraciones en Red, 28/03/2012

Enlaces de interés

- Blog especializado en la ISO 30300. <http://www.iso3030.es>
- Web oficial de AENOR. <http://www.aenor.es>
- Web oficial de ISO <http://www.iso.org>
- Página del ISO TC46/SC11- Archive/records management . http://www.iso.org/iso/standards_development/technical_committees/list_of_iso_technical_committees/iso_technical_committee.htm?commid=48856
- Página del CTN50- Información y Documentación <http://www.fesabid.org/ctn-50/comite-tecnico-de-normalizacion-50-aenor-ctn50-documentacion>

**LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y LA
INNOVACIÓN EN EL ARCHIVO MUNICIPAL
DE BARCELONA**

JOAQUIM BORRÀS GÓMEZ