

# norma española

UNE-ISO 15489-1

Marzo 2006

## TÍTULO

Información y documentación  
Gestión de documentos  
Parte 1: Generalidades

*Information and documentation. Records management. Part 1: General.*

*Information et documentation. "Records management". Partie 1: Principes directeurs.*

## CORRESPONDENCIA

Esta norma es idéntica a la Norma Internacional ISO 15489-1:2001.

## OBSERVACIONES

## ANTECEDENTES

Esta norma ha sido elaborada por el comité técnico AEN/CTN 50 Documentación cuya Secretaría desempeña FESABID.



4517

Editada e impresa por AENOR  
Depósito legal: M 10010:2006

© AENOR 2006  
Reproducción prohibida

LAS OBSERVACIONES A ESTE DOCUMENTO HAN DE DIRIGIRSE A:

**AENOR**

C Génova, 6  
28004 MADRID-España

Asociación Española de  
Normalización y Certificación

Teléfono 91 432 60 00  
Fax 91 310 40 32

25 Páginas

Grupo 17

AENOR



9	PROCESOS Y CONTROLES DE LA GESTIÓN DE DOCUMENTOS.....	17
9.1	Determinación de los documentos que deberían incorporarse al sistema.....	17
9.2	Determinación de los plazos de conservación.....	17
9.3	Incorporación de los documentos.....	18
9.4	Registro.....	19
9.5	Clasificación.....	19
9.5.1	Clasificación de las actividades de la organización.....	19
9.5.2	Cuadros de clasificación.....	19
9.5.3	Vocabularios controlados.....	19
9.5.4	Indización.....	19
9.5.5	Atribución de números y códigos.....	20
9.6	Almacenamiento y manipulación.....	20
9.7	Acceso.....	20
9.8	Trazabilidad.....	21
9.8.1	Generalidades.....	21
9.8.2	Trazabilidad de las acciones.....	21
9.8.3	Trazabilidad de la ubicación.....	21
9.9	Disposición.....	21
9.10	Documentación de los procesos de gestión de documentos.....	22
10	SUPERVISIÓN Y AUDITORÍA.....	23
11	FORMACIÓN.....	23
	ÍNDICE ANALÍTICO.....	24

---



## INTRODUCCIÓN

La normalización de las políticas y los procedimientos de la gestión de documentos asegura la adecuada atención y protección de los mismos, y permite que la evidencia y la información que contienen puedan ser recuperadas de un modo más eficiente y más eficaz usando prácticas y procedimientos normalizados.

Esta parte de la Norma ISO 15489 se desarrolló en respuesta al consenso expresado por los países miembros de ISO para normalizar las mejores prácticas internacionales en materia de gestión de documentos, utilizando la Norma Australiana AS 4390, Records Management, como punto de partida.

Esta norma internacional se acompaña con un Informe Técnico (ISO/TR 15489-2) cuyo uso complementario se recomienda. El Informe Técnico ISO/TR 15489-2 facilita explicaciones más amplias y sugerencias para su implementación, con el fin de alcanzar los resultados previstos en esta Norma Internacional. Además, incluye una bibliografía.

## 1 OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

Esta parte de la Norma ISO 15489 regula la gestión de documentos<sup>1)</sup> que producen las organizaciones, ya sean públicas o privadas, con fines externos e internos.

Se recomienda la aplicación de todos los elementos expuestos en esta parte de la Norma ISO 15489 para garantizar que una organización cree, incorpora y gestiona los documentos que necesita. En el Informe Técnico ISO/TR 15489-2 (Directrices) se describen los procedimientos que permiten desarrollar una gestión de documentos acorde con los principios y elementos expuestos en esta parte de la Norma ISO 15489.

Esta parte de la Norma ISO 15489:

- se aplica a la gestión de documentos, en todos los formatos o soportes, creados o recibidos por cualquier organización pública o privada en el ejercicio de sus actividades o por cualquier individuo responsable de crear y mantener documentos;
- proporciona la asignación de las responsabilidades de las organizaciones respecto a los documentos y las políticas, procedimientos, sistemas y procesos relacionados con estos documentos;
- proporciona la gestión de documentos como apoyo de un sistema de calidad que cumpla con la Norma ISO 9001 e ISO 14001;
- regula el diseño y la implementación de un sistema de gestión de documentos; pero
- no incluye la gestión de los documentos históricos en el seno de las instituciones archivísticas.

Esta parte de la Norma ISO 15489 está destinada a su uso por:

- los directivos de las organizaciones;
- los profesionales de la gestión de documentos, de la información y de sus tecnologías;
- el resto de los empleados de las organizaciones; y
- cualquier persona que tenga la responsabilidad de crear y mantener documentos.

---

1) En algunos países, la gestión de documentos no se distingue de la gestión de archivos históricos (archives management). La gestión de archivos históricos no se contempla en esta parte de la Norma ISO 15489.



**3.10 documento (document)**<sup>3)</sup>: Información u objeto registrado que puede ser tratado como una unidad.

**3.11 indización (indexing)**: Proceso por el que se establecen puntos de acceso para facilitar la recuperación de documentos o información.

**3.12 metadatos (metadata)**: Datos que describen el contexto, el contenido y la estructura de los documentos y su gestión a lo largo del tiempo.

**3.13 migración (migration)**: Acción de trasladar documentos de un sistema a otro, manteniendo la autenticidad, la integridad, la fiabilidad y la disponibilidad de los mismos.

VÉASE **conversión (3.7)**.

**3.14 conservación (preservation)**: Procesos y operaciones realizados para garantizar la permanencia intelectual y técnica de documentos auténticos a lo largo del tiempo.

**3.15 documentos (records)**<sup>3)</sup>: Información creada o recibida, conservada como información y prueba, por una organización o un individuo en el desarrollo de sus actividades o en virtud de sus obligaciones legales.

**3.16 gestión de documentos (records management); gestión documental**: Área de gestión responsable de un control eficaz y sistemático de la creación, la recepción, el mantenimiento, el uso y la disposición de documentos, incluidos los procesos para incorporar y mantener, en forma de documentos, la información y prueba de las actividades y operaciones de la organización.

**3.17 sistema de gestión de documentos (records system); sistema de gestión documental**: Sistema de información que incorpora, gestiona y facilita el acceso a los documentos a lo largo del tiempo.

**3.18 registro (registration)**: Acto por el que se adjudica a un documento un identificador único en el momento de su entrada en el sistema.

**3.19 trazabilidad (tracking)**: Creación, incorporación y conservación de información sobre el movimiento y el uso de documentos.

**3.20 transferencia < custodia >: (transfer)**: Cambio de la custodia, la propiedad o la responsabilidad de los documentos.

**3.21 traslado < movimiento >: (transfer)**: Movimiento de documentos de una ubicación a otra.

---

3) El inglés posee tres términos distintos (documents, records y archives), para designar lo que en castellano, como en el resto de lenguas latinas, cuenta con una única voz (documentos). Así, document es el equivalente de documento en su significado genérico, como mera información registrada. Por el contrario, los términos records y archives designan de manera específica a aquellos documentos producidos como prueba y reflejo de las actividades de la organización que los ha creado, reservándose el empleo de este último a los documentos de carácter histórico.

Por todo ello, la pauta seguida en la traducción es la del empleo del término documento en todos los casos; los posibles problemas de polisemia que pudieran presentarse ocasionalmente, han sido resueltos de la manera usualmente seguida en castellano: mediante la adjetivación o calificación del término allí cuando se pudiera ver como conveniente.



## 5 MARCO REGLAMENTARIO

Todas las organizaciones necesitan identificar el marco reglamentario que afecta a sus actividades y los requisitos para documentarlas. Las políticas y los procedimientos de las organizaciones deberían reflejar la aplicación del marco reglamentario en sus procesos de negocio. Una organización debería poder probar a través de sus documentos que realiza sus actividades de acuerdo con el marco reglamentario.

El marco reglamentario se compone de los siguientes elementos:

- a) las leyes, la jurisprudencia y la reglamentación que regula el marco organizativo en general y el que afecta a cada sector en particular, incluidas las leyes y reglamentación relacionadas directamente con los documentos, los archivos, el acceso, la privacidad, las pruebas, el comercio electrónico, la protección de datos y la información;
- b) normas de obligado cumplimiento;
- c) códigos de buenas prácticas de aplicación voluntaria;
- d) códigos éticos y de conducta de aplicación voluntaria; y
- e) expectativas identificables de la sociedad acerca de lo que se considera como un comportamiento aceptable en relación con el sector específico u organización.

La naturaleza de la organización y del sector al que ésta pertenece determinará cuáles de estos elementos reguladores (por separado o conjuntamente) pueden aplicarse mejor a los requisitos de la gestión de documentos de dicha organización.

## 6 POLÍTICA Y RESPONSABILIDADES

### 6.1 Generalidades

Una organización que desee cumplir con esta parte de la Norma ISO 15489 debería establecer, documentar, mantener y promulgar políticas, procedimientos y prácticas de gestión de documentos que aseguren que cubre sus necesidades de información, evidencia y rendición de cuentas.

### 6.2 Política

Las organizaciones deberían definir y documentar una política de gestión de documentos. El objetivo de esta política debería consistir en la creación y gestión de documentos auténticos, fiables y utilizables, capaces de respaldar las funciones y actividades de la organización durante todo el tiempo que se precise. Las organizaciones deberían asegurarse de que esta política se transmite y se implanta en todos los niveles organizativos.

La política debería ser adoptada y respaldada en el nivel más alto de decisión y promulgarse en toda la organización. Deberían asignarse las responsabilidades sobre su cumplimiento.

Esta política debería elaborarse a partir de un análisis de las actividades de la organización. Este análisis debería definir las áreas donde es más pertinente aplicar la legislación, los reglamentos y otras normas y buenas prácticas en materia de creación de documentos relacionados con las actividades de la organización. Para hacer esto, las organizaciones deberían tener en cuenta consideraciones de tipo económico y su entorno organizativo. La política debería revisarse periódicamente para garantizar que refleja adecuadamente las necesidades de la organización en todo momento.

### 6.3 Responsabilidades

Se deberían definir y asignar las responsabilidades y las competencias vinculadas con la gestión de documentos e informar de ello a toda la organización de modo que, en caso de que se identifique una necesidad concreta de crear e incorporar documentos, no quepa duda de quién es el responsable de tomar las medidas oportunas. Estas responsabilidades se deberían asignar a todos los miembros de la organización, incluidos los responsables de la gestión de documentos, los profesionales de la información relacionada, los ejecutivos, los jefes de unidades organizativas, los administradores de sistemas y cualquier otra persona que cree documentos como parte de su trabajo, por lo que se debería recoger en la descripción de cada puesto de trabajo y en declaraciones similares. El grado más elevado de responsabilidad en relación con la gestión de documentos se debería asignar a una persona que cuente con la autoridad adecuada dentro de la organización. La designación de responsables individuales puede ser una obligación legal.

La definición de estas responsabilidades debería incluir enunciados como los siguientes:

- a) Los profesionales de la gestión de documentos son responsables de todos los aspectos relacionados con la gestión de documentos, incluidos el diseño, la implementación y el mantenimiento de sistemas de gestión de documentos y sus operaciones; así como de la formación de usuarios en materia de gestión de documentos y en las operaciones de sistemas de gestión de documentos que afecten a las prácticas individuales.
- b) Los ejecutivos son responsables de respaldar la aplicación de las políticas de gestión de documentos en el seno de la organización.
- c) Los administradores de sistemas son responsables de garantizar que toda la documentación sea precisa y legible y que esté a disposición del personal siempre que se necesite.
- d) Todos los empleados son responsables de mantener documentos precisos y completos sobre sus actividades.

Las autoridades archivísticas pueden participar en la planificación y la implementación de las políticas y los procedimientos de gestión de documentos.

## 7 REQUISITOS DE LA GESTIÓN DE DOCUMENTOS

### 7.1 Principios de un plan de gestión de documentos

Los documentos se crean, reciben y utilizan durante la realización de las actividades propias de cada organización. Para apoyar la continuidad de dichas actividades, cumplir con el marco reglamentario y facilitar la necesaria rendición de cuentas, las organizaciones deberían crear y mantener documentos auténticos, fiables y utilizables, y proteger la integridad de dichos documentos durante todo el tiempo que sea necesario. Para lograr esto, las organizaciones deberían establecer y llevar a cabo un exhaustivo programa de gestión de documentos en el que:

- a) se determinen los documentos que deberían ser creados en cada proceso<sup>4)</sup> de negocio y la información que es necesario incluir en dichos documentos;
- b) se decida la forma y la estructura en que los documentos se deberían crear e incorporar al sistema, y las tecnologías que tienen que usarse;
- c) se determinen los metadatos que deberían crearse junto al documento y a lo largo de los procesos relacionados con el mismo y cómo se vincularán y gestionarán dichos metadatos a lo largo del tiempo;
- d) se determinen los requisitos para recuperar, usar y transmitir documentos durante los procesos de negocio o por otros posibles usuarios y los plazos de conservación necesarios para cumplirlos;
- e) se decida cómo organizar los documentos de manera que se cumplan los requisitos necesarios para su uso;

4) En esta parte de la Norma ISO 15489 el término proceso de negocio se utiliza como un término amplio, no restringido a la actividad comercial, incluyendo la administración pública, las actividades sin ánimo de lucro y otras actividades.

- f) se evalúen los riesgos que se derivarían de la ausencia de documentos que testimonien las actividades realizadas;
- g) se conserven los documentos y se permita el acceso a los mismos a lo largo del tiempo, con objeto de satisfacer las necesidades de la organización y las expectativas de la sociedad;
- h) se cumplan los requisitos legales y reglamentarios, las normas aplicables y la política de la organización;
- i) se garantice que los documentos se conservan en un entorno seguro;
- j) se garantice que los documentos sólo se conservan durante el periodo de tiempo necesario o requerido; y
- k) se identifiquen y evalúen las oportunidades para mejorar la eficacia, eficiencia o calidad de los procesos, las decisiones y las acciones que puedan derivarse de una mejor creación o gestión de los documentos.

Las reglas aplicables a la creación y la incorporación de documentos y metadatos relativos a los mismos deberían incluirse en los procedimientos que rigen todos los procesos de negocio en los que se requiere una evidencia de la actividad.

Los planes para asegurar la continuidad de las actividades de la organización y las medidas de emergencia, como parte del análisis de riesgos, deberían garantizar la identificación, protección y recuperación de los documentos que son esenciales para el funcionamiento de la organización.

## 7.2 Características de un documento

**7.2.1 Generalidades.** Un documento debería reflejar correctamente lo que se comunicó o decidió o la medida que se adoptó. Debería ser capaz de satisfacer las necesidades de la organización a la que está vinculado y poder ser utilizado para rendir cuentas.

Además de su contenido, el documento también debería incluir los metadatos necesarios para documentar una determinada operación, o estar permanentemente ligado o asociado a dichos metadatos, tal y como se indica a continuación:

- a) la estructura de un documento, es decir, su formato y las relaciones existentes entre los elementos que lo integran, debería permanecer intacta;
- b) el contexto en el que el documento fue creado, recibido y utilizado debería quedar patente en el mismo (incluido el proceso de negocio del cual forma parte, la fecha y hora de realización y los participantes en el mismo);
- c) la vinculación existente entre documentos simples, que se mantienen separados y se combinan para dar lugar a una unidad documental compuesta, debería permanecer siempre presente.

Las políticas, procedimientos y prácticas de gestión de documentos deberían producir documentos fidedignos que reúnan las características que se exponen en los apartados 7.2.2 a 7.2.5.

**7.2.2 Autenticidad.** Un documento auténtico es aquél del que se puede probar:

- a) que es lo que afirma ser;
- b) que ha sido creado o enviado por la persona de la cual se afirma que lo ha creado o enviado; y
- c) que ha sido creado o enviado en el momento en que se afirma.

Para garantizar la autenticidad de los documentos, las organizaciones deberían implantar y documentar políticas y procedimientos para el control de la creación, recepción, transmisión, mantenimiento y disposición de los documentos de manera que se asegure que los creadores de los mismos estén autorizados e identificados y que los documentos estén protegidos frente a cualquier adición, supresión, modificación, utilización u ocultación no autorizadas.



## 8.2 Características de un sistema de gestión de documentos

**8.2.1 Introducción.** Los sistemas de gestión de documentos deberían servir de soporte a los documentos que contengan las características expuestas en el apartado 7.2. Un sistema debería presentar las características que se describen en los apartados 8.2.2 a 8.2.6.

**8.2.2 Fiabilidad.** Cualquier sistema de gestión de documentos debería ser capaz de funcionar de modo regular y continuado mediante procedimientos fiables.

Un sistema de gestión de documentos debería:

- a) incorporar de forma rutinaria todos los documentos ligados a las actividades de la organización que se contemplan en el sistema;
- b) organizar los documentos de modo que reflejen los procesos de negocio de su creador;
- c) proteger los documentos frente a una modificación o disposición no autorizadas;
- d) funcionar de forma habitual como la fuente primaria de información de los actos que testimonia; y
- e) proporcionar un acceso inmediato a todos los documentos pertinentes y a sus metadatos relacionados.

La fiabilidad del sistema se debería documentar mediante la creación y el mantenimiento de documentos relativos a su funcionamiento. Estos documentos deberían demostrar que el sistema satisface los criterios enumerados más arriba.

Un sistema de gestión de documentos debería responder a los cambios operados en las necesidades de la organización, pero las modificaciones que se produzcan en el sistema no deberían repercutir en las características de los documentos en el sistema. Asimismo, cuando se transfieran documentos de un sistema de gestión de documentos a otro, la transferencia debería realizarse de manera que no afectara negativamente a las características de los documentos.

**8.2.3 Integridad.** Deberían aplicarse medidas para controlar el acceso, la identificación del usuario, la destrucción autorizada y la seguridad, con la finalidad de evitar el acceso, la destrucción, la modificación o la eliminación de documentos sin autorización. Estas medidas de control pueden formar parte del sistema de gestión de documentos o ser externas al mismo. Si se trata de documentos electrónicos, la organización puede necesitar probar que la actualización, el mantenimiento habitual o cualquier fallo de funcionamiento del sistema no afectan a la integridad de los mismos.

**8.2.4 Conformidad.** Un sistema de gestión de documentos debería cumplir todos los requisitos derivados de las actividades propias de la organización, de su marco reglamentario y de las expectativas de la sociedad. Las personas que crean los documentos deberían saber cómo afectan estos requisitos a las acciones que realizan. La conformidad del sistema de gestión de documentos con estos requisitos se debería evaluar periódicamente y se deberían conservar los resultados de dichas evaluaciones con fines testimoniales.

**8.2.5 Exhaustividad.** Un sistema de gestión de documentos debería gestionar los documentos procedentes de todas las actividades de la organización o de la sección de la misma de la que forme parte.

**8.2.6 Carácter sistemático.** Los documentos se deberían crear, conservar y gestionar sistemáticamente. La creación y el mantenimiento de documentos se deberían sistematizar mediante el diseño y el funcionamiento tanto de sistemas de gestión de documentos como de otros sistemas de gestión.

Un sistema de gestión de documentos debería disponer de políticas adecuadamente documentadas, de asignación de responsabilidades y de metodologías formalizadas para su gestión.

## 8.3 Diseño e implementación de un sistema de gestión de documentos

**8.3.1 Generalidades.** Un sistema de gestión de documentos debería contar con las funciones necesarias para llevar a cabo y soportar los procesos de gestión de documentos descritos en el capítulo 9.

Las decisiones relativas al diseño e implementación de un sistema de gestión de documentos y a los procesos que soporta han de adoptarse conforme con los sistemas de organización existentes.

**8.3.2 Documentación de las operaciones relacionadas con los documentos.** Los sistemas de gestión de documentos deberían contener referencias completas y precisas de todas las operaciones que se desarrollan en relación con un documento concreto. Esto incluye los procesos vinculados a documentos simples. Tales detalles pueden documentarse como parte de los metadatos incrustados en un documento específico o adjuntos o asociados al mismo. Alternativamente pueden registrarse como pistas de auditoría que deberían conservarse al menos mientras se conserve el documento con el que se relacionan.

**8.3.3 Soporte físico de almacenamiento y protección.** Durante el diseño del sistema de gestión de documentos se debería tener presente la necesidad de contar con soportes de almacenamiento, elementos para la protección física, procedimientos de manipulación y sistemas de almacenamiento apropiados. Conocer los plazos de conservación de los documentos influirá en las decisiones a tomar sobre los soportes de almacenamiento. El sistema de gestión de documentos debería anticiparse a posibles catástrofes para garantizar que los riesgos sean identificados y mitigados. La integridad de los documentos debería ser conservada de forma demostrable durante y después de la recuperación de un siniestro.

**8.3.4 Gestión distribuida.** Los sistemas de gestión de documentos deberían ser capaces de admitir diversas opciones de ubicación de los documentos. En algunos casos, cuando el marco legal y reglamentario lo permita, los documentos pueden almacenarse físicamente en otra organización pero la responsabilidad y el control de la gestión residirán en la organización que los ha creado o en cualquier otra autoridad competente. Estas soluciones, que distinguen entre almacenamiento, propiedad y responsabilidad en relación con los documentos, tienen especial relevancia en el caso de los sistemas de gestión de documentos electrónicos. En cualquier momento de la existencia del sistema se pueden producir modificaciones en estas soluciones; pero cualquier cambio de este tipo debería documentarse y dejar traza.

**8.3.5 Conversión y migración.** Los sistemas de gestión de documentos se deberían diseñar de manera que se garantice la autenticidad, la fiabilidad y el uso de los documentos, aunque se produzcan cambios en el sistema, incluyendo la conversión del formato, la migración entre hardware y sistemas operativos o aplicaciones específicas de software durante todo el periodo de conservación (véase el apartado 8.5).

**8.3.6 Acceso, recuperación y uso.** Para garantizar la continuidad de las actividades y satisfacer los requisitos de rendición de cuentas, los sistemas de gestión de documentos deberían facilitar el acceso y la recuperación de los documentos en un plazo oportuno y de modo eficaz.

Los sistemas deberían incluir y aplicar controles de acceso para garantizar que no peligre la integridad de los documentos. Además deberían proporcionar y mantener pistas de auditoría u otros métodos de seguimiento que demuestren que los documentos están protegidos eficazmente frente a la utilización, la modificación y la destrucción no autorizadas.

**8.3.7 Conservación y disposición.** Los sistemas de gestión de documentos deberían estar en condiciones de facilitar y aplicar decisiones relativas a la conservación y disposición de los documentos. Estas decisiones se deberían poder adoptar en cualquier momento de la vida de los documentos, incluso durante la etapa de diseño de los sistemas de gestión de documentos. Asimismo, debería ser posible, siempre que sea apropiado, que las decisiones sobre la disposición se activen automáticamente. Los sistemas deberían proporcionar pistas de auditoría u otros métodos de seguimiento con objeto de controlar las acciones de disposición que se hayan realizado.

## 8.4 Metodología para el diseño y la implementación

Para diseñar e implantar sistemas sostenibles de gestión de documentos, resulta esencial contar con una metodología de diseño e implementación.

La metodología expuesta de las letras a) a la h) no está concebida de un modo lineal. Las tareas pueden realizarse en diferentes etapas, de forma reiterada, parcial o gradualmente, de acuerdo con las necesidades de la organización, los requisitos formales de conformidad y los cambios operados en el entorno de la organización y de la gestión de documentos.

- a) **Investigación preliminar.** Recopilar información de fuentes documentales y mediante entrevistas; identificar y documentar el fin y el cometido de la organización, su estructura, su marco legal, reglamentario, económico y político, los factores críticos y debilidades en relación con la gestión de documentos.
- b) **Análisis de las actividades de la organización.** Recopilar información de fuentes documentales y mediante entrevistas; identificar y documentar cada función, actividad y operación, y establecer una jerarquía entre ellas, es decir, un sistema de clasificación; e identificar y documentar el flujo de los procesos de negocio y operaciones que las engloban.
- c) **Identificación de los requisitos.** Recopilar información de fuentes documentales y mediante entrevistas; identificar las necesidades de evidencia e información relativas a cada una de las funciones, actividades y operaciones de la organización que se deberían satisfacer mediante documentos. Los requisitos pueden derivarse de un análisis del marco reglamentario de la organización (véase el capítulo 5) y del riesgo que supondría el no crear o no conservar los documentos. Determinar cómo se puede satisfacer cada uno de los requisitos mediante los procesos de gestión documental, y articularlos y documentarlos. Elegir para los documentos la estructura que se adapte mejor a cada función, actividad u operación.
- d) **Evaluación de los sistemas existentes.** Identificar y analizar los sistemas de gestión de documentos existentes y otros sistemas de información, con objeto de medir el grado de cumplimiento de los requisitos identificados para los documentos.
- e) **Identificación de estrategias para cumplir los requisitos.** Identificar estrategias tales como la adopción de políticas, normas, procedimientos y prácticas o el diseño e implementación de nuevos sistemas destinados a cumplir los requisitos. Las estrategias pueden aplicarse a cada uno de los requisitos por separado o conjuntamente. Las estrategias se deberían seleccionar en función del nivel de riesgo derivado del incumplimiento de un determinado requisito, ya sea en la función que el sistema de gestión de documentos pretende respaldar, en el entorno de los sistemas ya existentes o en la cultura corporativa en la que la estrategia debería aplicarse con éxito (véase el capítulo 7).
- f) **Diseño de un sistema de gestión de documentos.** Diseñar un sistema de gestión de documentos que incorpore las estrategias, procesos y prácticas descritos en esta parte de la Norma ISO 15489; garantizar que el sistema de gestión de documentos apoye y no dificulte los procesos de negocio; evaluar y, si es necesario, rediseñar los procesos de negocio y los sistemas operacionales y de comunicación para incorporar la gestión de documentos.
- g) **Implementación de un sistema de gestión de documentos.** La implementación de un sistema de gestión de documentos debería realizarse de una forma sistemática, planificando el proyecto y utilizando la metodología adecuada para cada situación, con el objetivo de integrar el funcionamiento de los sistemas de gestión de documentos en los procesos de negocio y sistemas asociados.
- h) **Revisión posterior a la implementación.** Recopilar información acerca del rendimiento del sistema de gestión de documentos como un proceso integral y continuo. Esto se puede realizar entrevistando a los directivos y a los empleados clave mediante cuestionarios, observando el sistema en funcionamiento, examinando los manuales de procedimiento, el material de formación y el resto de la documentación, y llevando a cabo verificaciones aleatorias de la calidad de los documentos y de las medidas de control. Revisar y evaluar el rendimiento del sistema, poner en marcha y supervisar las acciones correctoras y establecer un régimen de supervisión continua y de evaluación periódica.

### 8.5 Suspensión de los sistemas de gestión de documentos

Cuando un sistema de gestión de documentos se suspende o finaliza no se pueden añadir más documentos al sistema, aunque los que contiene deberían seguir siendo accesibles. Los documentos pueden retirarse del sistema de acuerdo con las directrices vigentes sobre conservación y disposición o mediante estrategias de conversión y migración. El proceso de suspensión de sistemas debería documentarse con el detalle necesario para mantener la autenticidad, fiabilidad, integridad y disponibilidad de los documentos que aún permanezcan en el sistema, incluidos los planes de conversión o de correspondencia de datos (véase el apartado 7.2).



- 2) la identificación y la evaluación de los beneficios legales, financieros, políticos, sociales y de cualquier otro tipo que se deriven de la conservación de los documentos al servicio de la investigación y de la sociedad en su conjunto; y
- 3) el cumplimiento, en su caso, de las disposiciones reglamentarias de la autoridad archivística competente.

Los documentos de conservación permanente son potencialmente aquellos que:

- proporcionan información y pruebas sobre las políticas y las acciones de la organización;
- proporcionan información y pruebas sobre la interacción de la organización con aquellos a quienes presta sus servicios;
- documentan los derechos y las obligaciones de individuos y organizaciones;
- contribuyen a la elaboración de la memoria de la organización con fines científicos, culturales o históricos; y
- contienen información y pruebas relativas a actividades de interés para partes interesadas externas e internas.

### 9.3 Incorporación de los documentos

La finalidad de la incorporación de documentos a los sistemas de gestión de documentos es:

- establecer una relación entre el documento, su productor y el contexto en que se originó;
- situar el documento y sus relaciones en el sistema de gestión;
- asociarlo a otros documentos.

Este proceso puede ser realizado mediante la asignación de metadatos explícitos incrustados en un documento determinado, o adjuntos o asociados al mismo, independientemente de su formato. Esto debería contemplarse en los procedimientos del sistema de gestión de documentos. Estos metadatos resultan esenciales para volver a trazar con autoridad el estado, la estructura y la integridad del documento en cualquier momento y para demostrar sus relaciones con otros documentos.

Las técnicas para asegurar la incorporación de documentos pueden incluir:

- a) la clasificación y la indización, que permiten la correcta asociación, agrupación, denominación, protección, concesión de permisos de uso y recuperación, disposición e identificación de documentos esenciales;
- b) la ordenación dentro de una estructura y secuencia lógicas, ya sea una carpeta física o un directorio electrónico, que facilita el uso posterior y la referencia;
- c) el registro, que prueba la existencia de los documentos en el sistema de gestión; y
- d) la definición de pautas de actuación en el desarrollo de las actividades que:
  - 1) proporcionen metadatos que describan el contexto de la actividad;
  - 2) indiquen la ubicación de un documento;
  - 3) identifiquen las acciones pendientes de ejecución;
  - 4) identifiquen quienes han accedido al documento;
  - 5) identifiquen cuando tuvo lugar dicho acceso; y
  - 6) proporcionen pruebas de las operaciones de que ha sido objeto el documento.

## 9.4 Registro

En un sistema de gestión de documentos que emplea procedimientos de registro:

- a) un documento se registra cuando se incorpora al sistema;
- b) no puede desarrollarse ningún proceso que afecte al documento hasta que se complete su registro.

El primer objetivo del registro consiste en dar testimonio de la creación o incorporación de un documento en un sistema de gestión de documentos; lo cual, como ventaja adicional, facilita su recuperación. Consiste en la introducción de una breve información descriptiva o de metadatos sobre el documento y la asignación de un identificador único dentro del sistema. El registro formaliza la incorporación del documento al sistema.

Los documentos pueden registrarse en más de un nivel o agrupación dentro del sistema de gestión de documentos. En el entorno electrónico, los sistemas de gestión de documentos se pueden diseñar para registrar mediante procesos automáticos, transparentes para el usuario del sistema de gestión corporativo del que procede el documento, y sin la intervención de un responsable en la gestión de documentos.

## 9.5 Clasificación

**9.5.1 Clasificación de las actividades de la organización.** La clasificación de las actividades de la organización representa una poderosa herramienta de apoyo para el desarrollo de las mismas, y para muchos de los procesos de gestión de documentos, como

- a) el establecimiento de vínculos entre documentos individuales que reunidos proporcionan una representación continua de la actividad;
- b) la garantía de que los documentos se denominan de un modo coherente a lo largo del tiempo;
- c) la ayuda a la recuperación de todos los documentos relacionados con una función o una actividad concretas;
- d) la definición de niveles de seguridad y acceso adecuados para conjuntos de documentos;
- e) la atribución de permisos de acceso a los usuarios para acceder a determinados grupos de documentos u operar en los mismos;
- f) la distribución de la responsabilidad de la gestión de determinados grupos de documentos;
- g) la distribución de los documentos para la realización de las tareas oportunas; y
- h) el establecimiento de plazos y medidas de conservación y disposición apropiados.

**9.5.2 Cuadros de clasificación.** Los cuadros de clasificación reflejan las actividades de la organización de la que dependen y suelen basarse en un análisis de las mismas. Los cuadros pueden ser usados como soporte de una serie de procesos de gestión de documentos. Las organizaciones deberían fijar el grado de control de la clasificación que requieren para cumplir sus objetivos.

**9.5.3 Vocabularios controlados.** Los sistemas de clasificación y los índices pueden apoyarse en vocabularios controlados adecuados a la complejidad de los documentos de una organización. Dichos vocabularios controlados deberían explicitar las definiciones y el uso específicos de los términos en la organización.

**9.5.4 Indización.** La indización se puede generar de forma manual o automática. Puede realizarse en diferentes niveles de agrupación dentro de un sistema de gestión de documentos.

Se puede encontrar una guía para la indización en la Norma ISO 5963 – *Documentación. Métodos para el análisis de documentos, determinación de su contenido y la selección de los términos de indización.*

**9.5.5 Atribución de números y códigos.** Se suelen usar métodos abreviados para asignar referencias a los documentos diferentes del título. La atribución de números o de códigos se suele utilizar para un conjunto de documentos.

El fin de la codificación es la localización, donde el número o código indica la "dirección" del documento, de manera que éste pueda recuperarse mediante la especificación de su ubicación en el sistema.

## 9.6 Almacenamiento y manipulación

Los documentos se deberían almacenar en soportes y formatos que garanticen su disponibilidad, fiabilidad, autenticidad y conservación durante el periodo de tiempo que sea necesario (véase el apartado 8.2). Las cuestiones relacionadas con su mantenimiento, manipulación y almacenamiento surgen a lo largo de toda su existencia y no únicamente cuando pasan a ser inactivos.

Los documentos necesitan de unas condiciones de almacenamiento y de unos procesos de manipulación que tengan en cuenta sus propiedades físicas y químicas concretas. Los documentos de valor permanente, independientemente de su formato, requieren un almacenamiento y manipulación de mayor calidad para conservarlos a largo plazo. Las condiciones de almacenamiento y los procesos de manipulación deberían diseñarse con el objetivo de proteger los documentos contra el acceso y la destrucción no autorizados, la pérdida, el robo y las catástrofes.

Las organizaciones deberían aplicar políticas y directrices que permitan la conversión o la migración de los documentos de un sistema de gestión de documentos a otro.

Los sistemas de gestión de documentos electrónicos se deberían diseñar de modo que los documentos permanezcan accesibles, auténticos, fiables y utilizables durante todo el periodo de conservación, con independencia de cualquier cambio operado en el sistema; como, por ejemplo, la migración a un software diferente, una nueva presentación en formatos de emulación o cualquier otra forma futura de presentar los documentos. Cuando uno de estos procesos tiene lugar, se debería conservar un testimonio del mismo junto con los datos relativos a cualquier variación del diseño y formato de los documentos.

## 9.7 Acceso

Las organizaciones deberían disponer de directrices formales que regulen a quién se le permite el acceso a los documentos y en qué circunstancias.

El marco reglamentario en el que la organización realiza sus actividades establece una serie de principios generales sobre los derechos, condiciones y restricciones de acceso que deberían aplicarse en el funcionamiento de los sistemas de gestión de documentos. Puede que exista una legislación específica sobre áreas como la privacidad, la seguridad, la libertad de información y los archivos. Los documentos pueden contener información sensible de tipo personal, comercial u operativa. En algunos casos, no se debería permitir el acceso a los documentos o la obtención de información sobre los mismos.

Las restricciones de acceso pueden aplicarse tanto dentro de la organización como a usuarios externos. Los documentos afectados por dichas restricciones se deberían identificar únicamente cuando las necesidades de la organización o el marco reglamentario así lo especifiquen. Las restricciones se deberían imponer durante un periodo determinado para asegurarse de que la supervisión adicional que requiere este tipo de documentos no se prolonga más tiempo del necesario. La necesidad de imponer restricciones a la accesibilidad puede variar con el paso del tiempo.

Los controles de acceso apropiados se garantizan mediante la asignación de un nivel de acceso tanto a los documentos como a los individuos.

La gestión del proceso de acceso debería garantizar que:

- a) los documentos se dividen en categorías de acuerdo con su nivel de acceso en un momento dado;
- b) los documentos sólo se entregan a aquellas personas que estén autorizadas a verlos;
- c) los documentos encriptados pueden leerse cuando así se requiera y autorice;



La disposición puede englobar:

- a) la inmediata destrucción física, incluido el borrado o la sobreescritura;
- b) la conservación durante un mayor periodo de tiempo en la unidad organizativa;
- c) el traslado a un depósito o medio de almacenamiento apropiados bajo control de la organización;
- d) la transferencia a otra organización que haya asumido la responsabilidad de la actividad mediante una reestructuración, una venta o una privatización;
- e) el traslado a un depósito gestionado en nombre de la organización por un proveedor independiente con el que se ha establecido un contrato adecuado;
- f) la transferencia de responsabilidad de la gestión a otra autoridad competente, aunque el almacenamiento físico del documento siga realizándose en la organización que lo creó;
- g) la transferencia al archivo histórico de la organización; o
- h) la transferencia a una autoridad archivística externa.

Los principios que se enumeran a continuación deberían regular la destrucción física de los documentos:

- la destrucción siempre debería contar con autorización;
- los documentos relacionados con litigios o investigaciones que se estén desarrollando en ese momento o que estén pendientes de realización no deberían destruirse;
- la destrucción de los documentos debería realizarse de manera que se preserve la confidencialidad de cualquier información que éstos contengan;
- todas las copias de los documentos cuya destrucción esté autorizada, incluidas las copias de seguridad, las copias de conservación y las copias de seguridad electrónicas, deberían ser destruidas.

#### **9.10 Documentación de los procesos de gestión de documentos**

La documentación que describe los procesos y sistemas de gestión de documentos debería cumplir con los requisitos legales, organizativos y técnicos. Las responsabilidades en los procesos de gestión de documentos, tales como la clasificación, la indización, la revisión y la disposición de documentos, deberían especificarse con claridad.

Para determinar los requisitos relativos a la ejecución, la revisión, la auditoría y la evaluación de los procesos de gestión de documentos, deberían incluirse la legislación, normas y políticas pertinentes. Se debería prestar una especial atención a otros sistemas y políticas de información que se usen en la organización, con el fin de mantener la integridad corporativa en materia de gestión de la información.

Todas las decisiones sobre qué documentos deberían incorporarse al sistema y por cuánto tiempo deberían conservarse, deberían estar claramente documentadas y guardadas. Estas decisiones se pueden presentar como disposiciones de una autoridad competente. Para su aprobación se debería preparar y someter a la dirección ejecutiva la documentación formal del análisis u otras evaluaciones que dan lugar a la toma de decisiones sobre la incorporación y la conservación de documentos. La documentación debería detallar las actividades de la organización y los documentos que les corresponden, y especificar, de una manera clara y sin ambigüedades, sus periodos de conservación y las acciones para su disposición. Se deberían identificar claramente las situaciones que activen o permitan la ejecución de las medidas de disposición. Deberían incluirse las instrucciones relativas a la transferencia de documentos a modos alternativos de almacenamiento (por ejemplo, almacenamiento fuera de línea o externo). Cuando sea necesario, esta documentación debería presentarse a una instancia externa, como una autoridad archivística, auditores, etc. para obtener la aprobación correspondiente. Las medidas de disposición se deberían documentar una vez aplicadas.



## ÍNDICE ANALÍTICO

- acceso, 3.1, 8.3.6, 9.7
- actividades de la organización**  
 análisis, 8.4 b)  
 clasificación, 9.5.1  
 definición, 7.1
- actividades no lucrativas**  
 Véase actividades de la organización
- administración pública**  
 Véase actividades de la organización
- almacenamiento**  
 procesos y controles, 9.6  
 físico, 8.3.3
- alteración de documentos, 7.2.4**
- auditoría, capítulo 10**
- autenticidad de los documentos, 7.2.2**
- autoridad archivística**  
 definición, 3.4
- calidad, infraestructura de los procesos de, capítulo 1**
- clasificación, 9.5**  
 Véase también indización; números y códigos;  
 vocabularios controlados  
 actividades de la organización, 9.5.1  
 definición, 3.5  
 incorporación de los documentos, 9.3  
 sistemas de clasificación, 9.5.2
- códigos**  
 Véase números y códigos
- conformidad**  
 diseño e implementación, 8.2.4  
 supervisión y auditoría, capítulo 10  
 exhaustividad de los sistemas de gestión, 8.2.5
- controles**  
 Véase procesos y controles
- conservación**  
 definición, 3.14  
 periodos, 9.2  
 procesos, 9.9
- conversión**  
 Véase también migración  
 definición, 3.7  
 procesos, 9.9
- custodia**  
 Véase transferencias
- definiciones, capítulo 3**
- destrucción**  
 definición, 3.8  
 procesos, 9.9
- disponibilidad de los documentos, 7.2.5**  
 Véase también acceso
- disposición**  
 Véase también destrucción; retención, transferencia  
 definición, 3.9  
 procesos, 9.9  
 diseño de sistemas, 8.3.7
- documentación**  
 de políticas, 8.2.6  
 de procesos, 9.10  
 de transacciones, 8.3.2
- documentos**  
 definición, 3.10, 3.15  
 determinación de lo que se incorpora, 9.1  
 características, 7.2  
 Véase también la Nota 1
- documentos fiables, 7.2.3**
- documentos electrónicos**  
 acceso, 9.7  
 almacenamiento y manipulación, 9.6
- evaluación de sistemas existentes, 8.4 d)**
- formación, capítulo 11**
- gestión de documentos**  
 aplicación de esta parte de la Norma ISO 15489,  
 capítulo 1  
 beneficios, capítulo 4  
 definición, 3.16  
 requisitos, capítulo 7  
 sistemas incluidos, capítulo 4
- gestión distribuida, 8.3.4**
- incorporación de documentos**  
 determinación de los que se debería incorporar, 9.1  
 objetivos y técnicas, 9.3
- identificación**  
 Véase clasificación; registro
- identificadores únicos**  
 Véase registro
- implementación, 8.4**
- indización**  
 definición, 3.11  
 procesos, 9.5.4  
 incorporación de documentos, 9.3  
 vocabularios controlados, 9.5.3
- integridad de los documentos, 7.2.4**
- integridad de los sistemas de gestión de documentos, 8.2.3**
- investigación preliminar, 8.4 a)**

- manipulación, 9.6
- metadatos
  - contexto de la actividad, 9.1
  - definición, 3.12
  - documentación de transacciones, 8.3.2
  - incorporación de documentos, 9.3
- metodología para el diseño y la implementación, 8.4
- migración
  - Véase también conversión
  - definición, 3.13
  - documentos electrónicos, 9.6
  - diseño e implementación de sistemas, 8.3.5
- modificación de los documentos, 7.2.4
- movimiento
  - Véase trazabilidad de la ubicación, transferencia
- normas internacionales: normas para consulta, capítulo 2
- números y códigos, 9.5.5
- ordenación
  - Véase clasificación
- períodos de tiempo
  - para acciones, véase seguimiento de las acciones
  - para conservación, 9.2
- permisos
  - Véase acceso
- pistas de auditoría, 8.3.2
- políticas, 6.2
  - documentación, 8.2.6
- prácticas sistemáticas de gestión, 8.2.6
- procesos y controles, capítulo 9
  - Véase también disposición, conservación
  - documentación, 9.10
- programas de gestión de documentos, 7.1
- protección
  - Véase almacenamiento físico
- recuperación, 8.3.6
  - Véase también acceso, indización
- registro
  - definición, 3.18
  - procesos, 9.4
  - incorporación de documentos, 9.3
- reglamentario, marco, capítulo 5
  - permisos de acceso, 9.7
- rendición de cuentas
  - definición, 3.2
- requisitos de los documentos
  - identificación, 8.4 c)
  - estrategias para satisfacerlos, 8.4 e)
- responsabilidades, 6.3
  - rendición de cuentas, 3.2
  - aplicación de esta parte de la ISO 15489, capítulo 1
- revisión posterior a la aplicación, 8.4 h)
- sistema de calidad, capítulo 1
- sistemas de gestión de documentos
  - características, 8.2
  - definición, 3.17
  - diseño y aplicación, capítulo 8
  - suspensión, 8.5
- sistemas de gestión de documentos fiables, 8.2.2
- soportes
  - Véase almacenamiento
- supervisión y auditoría capítulo 10
- suspensión de sistemas de gestión de documentos, 8.5
- transacciones con documentos, documentación, 8.3.2
- transferencia (custodia)
  - definición, 3.20
  - procesos, 9.9
- transferencia (movimiento)
  - definición, 3.21
  - procesos, 9.9
- trazabilidad
  - Véase también seguimiento de las acciones, seguimiento de la ubicación
  - definición, 3.19
  - gestión, 9.8
- trazabilidad de la ubicación, 9.8.3
- trazabilidad de las acciones
  - definición, 3.3
  - gestión, 9.8.2
- uso de sistemas de gestión de documentos, 8.3.6
- vocabularios controlados, 9.5.3

---

**AENOR** Asociación Española de  
Normalización y Certificación

Dirección C Génova, 6  
28004 MADRID-España

Teléfono 91 432 60 00

Fax 91 310 40 32