

La gestió documental a les organitzacions

José Alberto Alonso Martínez

PID_00207567



Els textos i imatges publicats en aquesta obra estan subjectes –llevat que s'indiqui el contrari– a una llicència de Reconeixement-NoComercial-SenseObraDerivada (BY-NC-ND) v.3.0 Espanya de Creative Commons. Podeu copiar-los, distribuir-los i transmetre'ls públicament sempre que en citeu l'autor i la font (FUOC. Fundació per a la Universitat Oberta de Catalunya), no en feu un ús comercial i no en feu obra derivada. La llicència completa es pot consultar a <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/es/legalcode.ca>

Índex

Introducció.....	5
Objectius.....	6
1. Conceptes i principis bàsics de la gestió documental.....	7
1.1. Els recusos d'informació a les organitzacions	7
1.2. La gestió documental	8
1.3. Els documents i les seves característiques	10
1.4. Principis bàsics de la gestió documental	11
1.5. Els sistemes de gestió documental	13
2. Els sistemes de gestió a les organitzacions.....	14
2.1. L'enfocament basat en processos i la millora continuada	14
2.1.1. Enfocament basat en processos	14
2.1.2. Millora continuada	16
2.2. Normes de sistemes de gestió. Els sistemes integrats de gestió ...	16
2.3. El control dels documents i dels registres en els sistemes de gestió	18
2.4. Sistemes de gestió per a documents: ISO 30300	19
Bibliografia.....	25

Introducció

Totes les organitzacions, amb independència de la seva grandària o del sector al que pertanyen, generen documents com a resultat dels seus processos de negoci. Aquests documents proporcionen evidències de les decisions preses i de les activitats realitzades, de manera que permeten la rendició de comptes a les parts interessades (clients, socis, empleats, propietaris, l'Administració, etc.). A més, constitueixen un recurs d'informació, o sigui, formen part del capital intel·lectual de l'organització.

Per això, a fi d'abordar aquest aspecte de la gestió d'una organització, és important considerar quin paper compleix la gestió documental i quins en són els principis bàsics, què caracteritza un document y què implica, en una primera aproximació, dissenyar i implementar un sistema de gestió documental.

D'altra banda, la implantació de sistemes de gestió que adopten com a principi la millora continuada dels processos és una pràctica habitual en moltes organitzacions. Es fa un repàs de les principals normes internacionals que regulen aquests sistemes de gestió i s'explica la importància que donen al control dels documents i els registres. Finalment, s'explica el contingut de la norma ISO 30301, que defineix els sistemes de gestió per a documents, i els requisits que estableix per a la creació i el control dels documents.

Objectius

Amb l'estudi d'aquest mòdul, els estudiants assolireu els objectius següents:

- 1.** Entendre què és la gestió documental com a àrea de gestió i situar-la en el marc de la gestió dels recursos d'informació de les organitzacions.
- 2.** Conèixer els principis bàsics i els objectius de la gestió documental.
- 3.** Comprendre la importància de l'enfocament basat en processos i de la millora continuada en els sistemes de gestió de les organitzacions.
- 4.** Identificar els principals sistemes de gestió i les normes tècniques relacionades.
- 5.** Comprendre com s'aplica la gestió documental (control dels documents i control dels registres) en els sistemes de gestió.
- 6.** Adquirir una visió general de la sèrie de normes ISO 30300 i dels requisits que regulen els sistemes de gestió per a documents.

1. Conceptes i principis bàsics de la gestió documental

El propòsit de la gestió documental consisteix a establir polítiques i procediments en el marc d'una organització que garanteixin la preservació adequada de l'evidència i la informació que contenen els documents, i al mateix temps facilitar-ne un accés i una recuperació més eficients i ajudar a millorar els processos de negoci i les activitats de l'organització.

1.1. Els recursos d'informació a les organitzacions

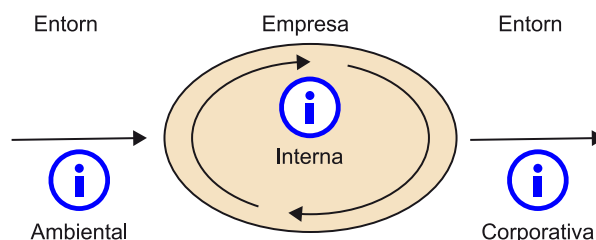
Els recursos d'informació tenen un paper decisiu en el context de les organitzacions actuals i el fet de gestionar-los adequadament adquireix un caràcter estratègic. Un model especialment penetrant per a descriure la importància d'aquests recursos d'informació és, segons Cornella (1994), el proposat per Hiroyuki Itami, que distingeix tres **fluxos bàsics d'informació** en una organització:

a) **Informació ambiental:** l'obtenció d'informació sobre l'entorn resulta essencial per a fer front a la complexitat de la dinàmica empresarial; informació sobre els clients, els proveïdors i la competència, fonts d'informació tècnica, econòmica, legal i reglamentària, etc.

b) **Informació interna:** la informació operacional acumulada com a resultat dels processos de negoci i els coneixements generats s'utilitzen contínuament per a la presa de decisions i l'acompliment de les activitats pròpies de l'empresa.

c) **Informació corporativa:** les empreses projecten informació vers el seu entorn mitjançant campanyes publicitàries, creació i manteniment de llocs web, publicació de documents per a retre comptes a les parts interessades (clients, accionistes, societat), participació en les xarxes socials, etc.

Figura 1. Fluxos bàsics d'informació en una empresa (basat en Itami, 1987)



Font: Cornella (1994)

La gestió dels fluxos d'informació

Amb la finalitat de gestionar aquests fluxos d'informació, les ciències de la informació i la documentació han anat consolidant disciplines o àmbits d'actuació específics.

Lectura recomanada

Alfons Cornella (1994). *Los recursos de información: ventaja competitiva de las empresas*. Madrid: McGraw-Hill.

Tipus d'informació	Àmbit d'actuació	
	Denominació en català	Denominació en anglès
Informació ambiental	Fonts d'informació Anàlisi d'informació Intel·ligència competitiva	Information sources Business information analysis Competitive intelligence
Informació interna	Gestió documental Gestió del coneixement	Records management Knowledge management
Informació corporativa	Arquitectura de la informació Gestió de continguts	Information architecture Content management

Segons Cornella (1994), la informació interna (és a dir, la informació generada a l'interior de l'organització) és de gran importància, ja que generalment el volum és més gran (l'organització produeix grans quantitats d'informació cada dia) i, a més a més, és consubstancial a totes les organitzacions (una organització és un conjunt de persones que interaccionen intercanviant informació entre elles i amb les parts interessades externes: clients, proveïdors, Administració i societat en general).

Es poden distingir dues grans **categories d'informació interna** en una empresa:

a) Informació operacional: aquesta informació, que és el resultat del funcionament propi de l'empresa, és fonamentalment formal i s'emmagatzema en algun mitjà de suport.

b) Coneixement: a les empreses s'aprèn i els coneixements que es van adquirint s'acumulen en forma de saber fer (*know-how*), una informació bàsicament informal que està relacionada amb l'experiència de les persones.

Les organitzacions disposen d'una informació operacional cada vegada més complexa i que s'incrementa al llarg del temps. Per tal de donar resposta a qüestions relacionades amb el compliment legal, la rendició de comptes o els requisits de negoci, que exigeixen un control de la informació que documenta les activitats realitzades, sorgeix la gestió documental com a àrea de gestió de les organitzacions.

1.2. La gestió documental

La gestió documental¹ té per objectiu definir bones pràctiques de gestió que ajudin a crear i mantenir la informació i la documentació que evidencia la presa de decisions i les activitats i operacions de l'organització, facilitant-ne la utilització per a qualsevol procés de negoci i en qualsevol nivell de l'organització.

Informació complementària

L'obtenció, anàlisi i ús de la informació sobre el context extern de l'organització constitueix una àrea de gestió anomenada *intel·ligència competitiva*. Igual que per a la gestió documental, s'han desenvolupat normes específiques que estableixen criteris per a la seva implantació com a sistema de gestió.

⁽¹⁾En anglès, *records management*.

A l'hora d'establir bones pràctiques documentals, resulta fonamental l'aportació de la norma ISO 15489:2001. Aquesta norma, que s'aplica a la gestió dels documents creats o rebuts per qualsevol organització en l'exercici de les seves activitats, amb independència del format o suport, defineix la gestió documental de la manera següent.

Vegeu també

La norma ISO 15489 s'estudia amb més detall en l'apartat 1 del mòdul "El sistema de gestió documental i les seves eines" d'aquesta assignatura.

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."

AENOR (2006). *UNE-ISO 15489-1. Información y documentación – Gestión de documentos – Parte 1: Generalidades.*

Una definició similar fitura en l'entrada corresponent d'*A glossary of archival and records terminology* (Society of American Archivists, 2005).

records management

BT: management

RT: content management; document management

Definition

n. ~ The systematic and administrative control of records throughout their life cycle to ensure efficiency and economy in their creation, use, handling, control, maintenance, and disposition.

Citations

†109 (Guercio 2001, p. 252): The general purpose of a system of records management is that of providing the creator with the records necessary to support the efficient continuation of its activities, guaranteeing the recorded evidence, whether for internal purposes or for regulatory compliance. The specific objectives concern: the production and acquisition of reliable records for legal and technical purposes; the organization of the creation of records in an orderly and coherent manner linked to the functions performed; the transmission and preservation of authentic records; the speed and efficiency of retrieval in the context of the administrative activity carried out.

Society of American Archivists (2005). *A glossary of archival and records terminology*. [Consulta: 17.08.2011]

És important assenyalar que l'abast de la gestió documental està delimitat, com es pot comprovar en les definicions presentades, pel que s'entén per *document* (en l'accepció del terme anglès *record*). D'acord amb l'explicació que ens proporciona MoReq2010, el model de requisits per a sistemes documentals, qualsevol organització o ciutadà té i usa documents.

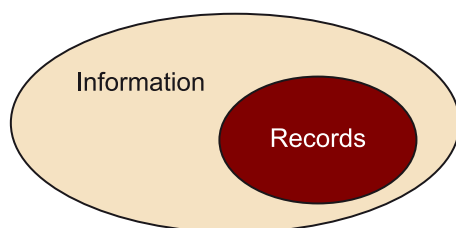
Els **documents**² són peces d'informació que tenen un valor probatori intrínsec que els fa prou importants per a preservar-los i mantenir-los de manera segura. Així, la majoria de persones posseeix diversos documents que manté com a

⁽²⁾En anglès, *records*.

prova de la seva identitat (per exemple, un certificat de naixement, un passaport o un carnet de conduir). En aquests exemples la importància de cada document i la naturalesa probatòria que tenen és evident. Tanmateix, no sempre és així. Les persones no necessàriament consideren documents totes les peces d'informació (per exemple, es pot considerar que una llista de la compra no és un document, a diferència del rebut de la botiga, que es pot usar per a justificar una despesa o fer una reclamació).

La distinció entre *informació* i *documents* és similar a les organitzacions, de manera que el conjunt de tots els documents és un subconjunt de tots els seus recursos d'informació.

Figura 2. Els documents són un subconjunt de tota la informació que manté una persona o organització



Font: DLM Forum (2010)

A fi de decidir si una peça d'informació és un document o no, se n'ha de comprendre el context empresarial, i també la rellevància i significació per a l'organització. Això s'aconsegueix amb la comprensió dels seus processos de negoci, de manera que una tasca important per a qualsevol organització és avaluar quina informació s'ha de conservar i gestionar com a document en relació amb cadascun dels processos identificats. Els recursos d'informació que pertanyen a una organització però que no es consideren documents, com els primers esborranys d'un informe o una operació incompleta, s'han de veure com a transitoris i s'haurien d'eliminar regularment (per exemple, els esborranys intermedis es poden destruir quan l'informe s'ha publicat, i la informació sobre l'operació, quan l'operació es completa o es cancel·la).

1.3. Els documents i les seves característiques

Aquesta perspectiva sobre els documents, pròpia de la gestió documental, apareix reflectida en la norma ISO 15489:2001.

Documents (*records*)

"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."

AENOR (2006). *UNE-ISO 15489-1. Información y documentación – Gestión de documentos – Parte 1: Generalidades.*

Lectura recomanada

Podeu consultar l'explicació que ens proporciona MoReq2010 en l'obra següent:

DLM Forum (2010). *MoReq2010: volume 1 – Core Services & Plug-in Modules*. [s. l.]: DLM Forum Foundation. [Consulta: 17.08.2011]

Com es pot comprovar en aquesta definició, un document pot consistir en informació tant estructurada com semiestructurada:

- **Informació estructurada:** els documents es basen en una estructura de dades predefinida i contenen sempre els mateixos camps d'informació. És el cas dels registres d'una base de dades o dels documents generats a partir d'un formulari (per exemple, una declaració fiscal).
- **Informació semiestructurada:** els documents segueixen algun tipus d'esquema però canvien amb freqüència, de manera que l'estructura i el contingut poden presentar variants significatives. Alguns exemples típics són: una pàgina web en format HTML creada amb fulls d'estil en cascada (CSS³), o un informe comercial.

Des del punt de vista de la gestió documental, un document, tant si conté informació estructurada com semiestructurada, és tal sempre que compleixi un seguit de **característiques** que permeten garantir que és una prova fefaent de la realització d'una activitat o operació de la qual deixa constància. Aquestes característiques són l'autenticitat, fiabilitat, integritat i disponibilitat.

Vegeu també

Les característiques que ha de complir qualsevol document s'estudien en el subapartat 1.2 del mòdul "Els sistemes de gestió documental i les seves eines" d'aquesta assignatura.

1.4. Principis bàsics de la gestió documental

La gestió documental està estretament lligada a les activitats que duu a terme qualsevol organització. Mitjançant els documents, una organització registra què ha fet i què té previst fer en el futur en el transcurs normal de la seva activitat. Com a recurs clau en el funcionament d'una organització, els documents s'han de crear, organitzar, preservar, mantenir i usar de manera que (ARMA, 2009):

- facilitin i protegeixin les operacions quotidianes;
- donin suport a les activitats que necessiten una previsió, com la planificació o el control pressupostari;
- ajudin a donar resposta a qüestions sobre activitats o decisions passades;
- demostrin i documentin la conformitat amb la legislació, els reglaments i les normes aplicables.

Terminologia anglosaxona i llatina

L'anglès té tres termes diferents (*documents*, *records* i *archives*) per a designar el que en català, com en la resta de llengües llatines, es diu amb una única veu (*documents*). Així, *document* és l'equivalent de *document* en el significat genèric de mera informació registrada. Al contrari, els termes *records* i *archives* designen de manera específica els documents produïts com a prova i reflex de les activitats de l'organització que els ha creat i es reserva l'ús d'aquest últim als documents de caràcter històric.

Font: AENOR (2006). *UNE-ISO 15489-1. Información y documentación – Gestión de documentos – Parte 1: Generalidades*.

⁽³⁾CSS és la sigla de l'expressió anglesa *cascading style sheets*.

Els principis bàsics d'un programa o pla de gestió documental, segons els GARP, són (ARMA, 2009):

GARP

GARP és la sigla de *generally accepted recordkeeping principles*, un marc per a la gestió dels documents creat per ARMA International (Association of Records Managers and Administrators).

1) **Rendició de comptes.** L'organització ha de designar un membre de la direcció que supervisi el pla de gestió de documents i en delegui la responsabilitat en les persones apropiades, que adopti polítiques i procediments per guiar el personal i que assegurï l'auditabilitat del pla.

2) **Integritat.** Un pla de gestió de documents s'ha de portar a terme garantint, de manera adequada i raonable, l'autenticitat i fiabilitat dels documents i la informació generada o manejada per l'organització.

3) **Protecció.** Un pla de gestió de documents s'ha de portar a terme assegurant un nivell raonable de protecció dels documents i la informació de caràcter personal, confidencial, privilegiat, secret o que sigui essencial per a la continuïtat de l'organització.

4) **Conformitat.** Un pla de gestió de documents s'ha de dur a terme complint la legislació aplicable i les instàncies reguladores, i també les polítiques de l'organització.

5) **Disponibilitat.** L'organització ha de mantenir els documents d'una manera que assegurï una recuperació oportuna, eficient i precisa de la informació necessària.

6) **Conservació.** L'organització ha de mantenir els documents i la informació durant un temps apropiat, tenint en compte els requisits legals, reglamentaris, fiscals, operacionals i històrics.

7) **Disposició.** L'organització ha d'estipular una disposició segura i apropiada dels documents que ja no cal mantenir en virtut de la legislació aplicable o les polítiques de l'organització.

8) **Transparència.** Els processos i activitats del pla de gestió de documents de l'organització s'han de documentar d'una manera comprensible i han d'estar disponibles per a tot el personal i les parts interessades apropiades.

Plantejats amb una perspectiva de conjunt, es considera que el fet de no portar a terme correctament alguna de les "àrees d'interès" proposades pot comprometre seriosament el funcionament d'un sistema de gestió documental.

Aquests principis de caràcter general tenen l'objectiu d'establir les característiques d'un pla de gestió de documents eficaç que permeti, al mateix temps, flexibilitat en l'aplicació, atenent les circumstàncies específiques de cada cas.

A partir de l'enfocament que proporcionen, una organització podrà posar en funcionament un sistema de gestió documental que doni resposta a les seves necessitats, sigui eficaç i compleixi els requisits legals i normatius.

1.5. Els sistemes de gestió documental

Els documents contenen una informació que constitueix un recurs de valor considerable per a les organitzacions. Les bones pràctiques de gestió documental permeten garantir que els documents i la informació necessaris per a fer patents les activitats de l'organització són accessibles, autèntics i exactes.

“Un sistema de gestión de documentos se convierte en una fuente de información sobre las actividades de la organización que puede servir de apoyo a posteriores actividades y toma de decisiones, al tiempo que garantiza la rendición de cuentas frente a las partes interesadas presentes y futuras.”

Norma UNE-ISO 15489-1

Per aconseguir això, un sistema de gestió documental, tenint en compte els principis bàsics assenyalats en el subapartat anterior, ha d'abordar les qüestions següents:

- Establir polítiques i directrius per a la gestió de documents i comprovar-ne el compliment.
- Definir les responsabilitats i les competències necessàries en matèria de gestió de documents.
- Elaborar, aprovar i comunicar procediments operatius de creació i control de documents i dur-los a terme de manera consistent.
- Dissenyar i posar en funcionament les eines documentals i les aplicacions tecnològiques necessàries per a una gestió de documents adequada.
- Integrar les pràctiques de gestió de documents en els processos de negoci i els sistemes de l'organització.

El disseny i la implementació d'un sistema de gestió de documents implica adoptar un conjunt de decisions relatives a l'establiment de polítiques, l'assignació de responsabilitats, la realització d'accions de supervisió i auditoria i l'elaboració de plans de formació. A això cal afegir la implantació de procediments operatius que regulin els processos i controls documentals i el disseny, la modificació o la revisió dels sistemes d'informació i les aplicacions de negoci perquè la creació i el control dels documents sigui una tasca habitual dins de les activitats de l'organització.

Vegeu també

Els sistemes de gestió per a documents ISO 30300 s'estudien en el subapartat 2.4 d'aquest mòdul didàctic.

2. Els sistemes de gestió a les organitzacions

Actualment, la implantació de sistemes de gestió que adopten com a principi la millora continuada dels processos és una pràctica habitual en organitzacions de tots els sectors i grandàries. Aquests sistemes de gestió ofereixen una metodologia encaminada a l'assoliment de resultats, cosa que facilita la presa de decisions i la gestió dels recursos. Per a això, defineixen aspectes com la política i els objectius d'una àrea estratègica, les responsabilitats en els diferents àmbits de l'organització, la planificació del sistema, la disposició dels recursos, la realització de les operacions, l'avaluació de l'acompliment o la millora continuada. Entre els sistemes de gestió que és possible implementar actualment hi ha els sistemes de gestió per a documents, orientats al fet que la creació i gestió dels documents sigui part integral dels processos i de les activitats de l'organització.

2.1. L'enfocament basat en processos i la millora continuada

Els sistemes de gestió especifiquen la manera com una organització s'ha proposat implementar, mantenir, millorar i documentar els processos relacionats amb una àrea d'interès (qualitat, medi ambient, seguretat i higiene laboral, seguretat de la informació, R+D+i, etc.). Aquests sistemes parteixen d'una estructura comuna i promouen l'adopció de l'enfocament basat en processos i de mètodes de millora continuada.

2.1.1. Enfocament basat en processos

El principi de l' **enfocament basat en processos**⁴ per a implementar un sistema de gestió implica la identificació dels processos que es porten a terme a l'organització, i també fer-ne el seguiment, a fi d'assolir els resultats esperats.

⁽⁴⁾En anglès, *process approach*.

L'enfocament basat en processos està estretament relacionat amb el denominat **enfocament de sistema per a la gestió**: gairebé sempre els resultats d'un procés constitueixen els elements d'entrada d'altres processos dins d'una xarxa o sistema global (ISO, 2008). Cada organització hauria de definir els processos necessaris per a assolir-ne els objectius, integrar-los i alinear-los.

Aquest enfocament destaca la importància dels aspectes següents:

- La comprensió i el compliment dels requisits.

- La necessitat de considerar els processos de manera que aportin valor.
- La consecució de resultats del compliment i eficàcia del procés.
- La millora continuada dels processos basada en mesuraments objectius.

La posada en funcionament d'un model de gestió basada en processos implica un canvi profund en la manera d'entendre l'organització, ja que comporta una visió global que es distingeix perquè articula les activitats organitzatives a l'entorn de processos orientats a assolir els resultats previstos i a satisfer les necessitats i expectatives de les diverses parts interessades (clients, socis, proveïdors, empleats, accionistes o propietaris, societat, etc.).

S'entén per *procés* el “conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados” (ISO 9000:2005), tenint en compte que els elements d'entrada per a un procés són generalment resultats d'altres processos.

Per la seva banda, el model d'excel·lència en la gestió EFQM defineix *procés* com una “secuencia de actividades que van añadiendo valor mientras se produce un determinado producto o servicio a partir de determinadas aportaciones”.

Així, l'enfocament basat en processos es troba en estreta relació amb l'enfocament de sistema per a la gestió: “Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos” (ISO 9000:2005).

Lectura recomanda

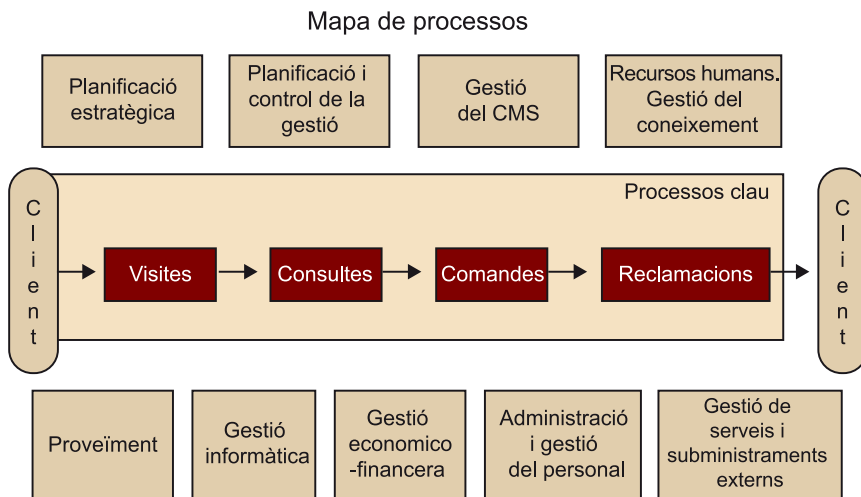
Podeu trobar més informació sobre l'enfocament basat en processos i la seva aplicació a diversos tipus d'organitzacions en l'obra següent:

Jaime Beltrán Sanz i altres (2002). *Guía para una gestión basada en procesos*. Bilbao: Instituto Andaluz de Tecnología. [Consulta: 08.11.2011]

Mapa de procesos

Una eina habitual per a sistematitzar els processos d'una organització és el **mapa de processos**, que té l'objectiu d'identificar els processos de negoci.

Mapa de processos d'Epidor, SA, empresa comercial especialitzada en la distribució de productes industrials



Font: Beltrán Sanz (2002)

2.1.2. Millora continuada

Un aspecte consubstancial a la noció de *procés* és la **millora continuada**. Per a dur a terme la millora continuada dels processos d'una organització, se sol utilitzar la metodologia PHVA⁵ (planificar-fer-verificar-actuar), en la qual es basen nombrosos sistemes de gestió. Les quatre etapes del cicle de millora continuada o **cercle de Deming** es poden descriure breument de la manera següent:

⁽⁵⁾En anglès, PDCA (*plan-do-check-act*).

- Planificar: establir què es vol aconseguir (objectius) i com es pretén aconseguir (planificació de les accions).
- Fer: implantar les accions planificades en l'etapa anterior.
- Verificar: comprovar la implantació i efectivitat de les accions.
- Actuar: en funció dels resultats de la comprovació anterior, es fan les correccions o ajustos necessaris.

Figura 3. Cicle de la millora continuada PHVA



En el marc d'un mateix procés, sovint participen diverses àrees o unitats de l'organització. Per això, els processos es desenvolupen horitzontalment en una seqüència d'activitats que s'orienten als resultats i a les parts interessades, és a dir, travessen les divisions orgàniques o funcionals i unifiquen els diferents enfocaments particulars vers les metes de l'organització. A més a més, l'anàlisi de les dades generades com a conseqüència del seguiment i mesurament dels processos permet identificar millores de l'eficàcia del sistema de gestió i emprendre accions correctives per a eliminar les deficiències detectades i accions preventives per a eliminar causes potencials de deficiències.

2.2. Normes de sistemes de gestió. Els sistemes integrats de gestió

A partir dels anys noranta, l'interès pels sistemes de gestió ha anat penetrant en tot tipus d'organitzacions, especialment amb la consolidació de les normes sobre gestió de la qualitat. Per efecte de la publicació de la versió de 1994 de

les normes de la sèrie ISO 9000, van sorgint altres normes de sistemes de gestió que adopten un enfocament de gestió global, orientat a satisfer les necessitats i expectatives de les parts interessades i a millorar l'eficàcia dels processos. Aquestes normes de sistemes de gestió s'apliquen a àrees concretes de les organitzacions i tenen com a finalitat complir els requisits específics d'aquest camp d'actuació.

Avui dia podem trobar diverses **normes de sistemes de gestió**, que se solen estructurar en forma de sèries o famílies:

- ISO 9000: gestió de la qualitat.
- ISO 14000: gestió ambiental.
- OHSAS 18000: gestió de la seguretat i salut laboral.
- ISO/IEC 27000: gestió de la seguretat de la informació.
- ISO 30300: gestió dels documents.
- ISO 31000: gestió del risc.
- ISO 50000: gestió energètica.
- UNE 166000: gestió de l'R+D+I.

A banda d'aquestes normes d'àmbit més general, que poden adoptar organitzacions de qualsevol sector, hi ha altres normes orientades a donar resposta a les necessitats pròpies d'un sector determinat:

- ISO/IEC 20000: gestió de serveis TI⁶.
- ISO 22000: gestió de la seguretat alimentària.

⁽⁶⁾TI és la sigla de *tecnologies de la informació*.

Totes aquestes normes són certificables: mitjançant un **procés de certificació** dut a terme per una entitat independent, una organització pot demostrar que un producte, procés o servei compleix els requisits definits en les normes.

Les normes tècniques que defineixen sistemes de gestió normalment són compatibles entre elles: l'OHSAS 18001, l'ISO/IEC 27001, l'ISO 31001 o l'UNE 166002, per exemple, segueixen el model establert per l'ISO 9001 o l'ISO 14001. Es facilita així la implementació a les organitzacions dels denominats **sistemes integrats de gestió**, ja que aquestes normes parteixen de conceptes de gestió semblants i presenten una estructura comuna, de manera que es poden articular conjuntament.

És habitual que el sistema integrat de gestió inclogui la qualitat, el medi ambient i la seguretat laboral. També hi ha organitzacions que, a més d'aquestes àrees de la gestió, incorporen al seu sistema integrat de gestió altres normatives o bones pràctiques de compliment obligat. Així, en el cas de la indústria farmacèutica, la gestió integrada dels seus processos implica tenir en compte la gestió de la qualitat (ISO 9001), la gestió ambiental (ISO 14001), la gestió de la

Lectura complementària

Abad Puente, Jesús; Sánchez-Toledo Ledesma, Agustín (2012). *Aspectos clave de la integración de sistemas de gestión*. Madrid: AENOR.

seguretat i salut laboral (OHSAS 18001), les bones pràctiques de laboratori, les bones pràctiques clíniques, les normes de fabricació correcta de medicaments i les bones pràctiques de farmacovigilància.

Aquest plantejament integrat o harmonitzat dels sistemes de gestió es basa en la semblança de certs elements comuns (Froman, 2003):

- anàlisi prèvia de les necessitats i els riscos;
- política de la direcció i objectius a partir d'aquesta anàlisi;
- planificació de les activitats per a assolir els objectius;
- control dels processos per a complir aquests objectius en el marc d'un sistema coherent;
- comprovació i avaluació dels resultats assolits;
- revisió per la direcció per a una millora continuada del sistema.

Considerant la semblança dels conceptes i la compatibilitat dels requisits de les diverses normes, cada dia més organitzacions implanten sistemes integrats de gestió amb la finalitat de sistematitzar globalment els processos i unificar les disposicions adoptades per a satisfer les necessitats i expectatives de les parts interessades i aconseguir la millora continuada dels resultats.

2.3. El control dels documents i dels registres en els sistemes de gestió

Les normes utilitzades per a implantar els diversos sistemes de gestió (qualitat, medi ambient, seguretat de la informació, etc.) presenten un tret comú: estableixen **requisits de la documentació** del sistema.

La documentació de suport d'un sistema de gestió té per objectiu prescriure com s'han de portar a terme les activitats de l'organització i, al seu torn, disposar d'evidències de la planificació i la revisió per la direcció, de la gestió dels recursos, de la realització dels processos, i també del seu mesurament, anàlisi i millora.

En les normes de sistemes de gestió es distingeix entre:

a) **Control dels documents**⁷: els documents inclouen la política i els objectius del sistema, els manuals, els procediments documentats, les instruccions de treball, els formularis i els documents externs (disposicions legals o reglamentàries, normes, manuals de manteniment, etc.).

⁽⁷⁾En anglès, *documents*.

b) **Control dels registres**⁸: els registres presenten resultats obtinguts o proporcionen evidència d'activitats realitzades i, per això, els registres generalment no es modifiquen ni estan sotmesos a canvis. La finalitat dels registres és documentar, per exemple, les revisions per la direcció, la competència de les persones que realitzen tasques per a l'organització, les accions de formació, l'eficàcia de la planificació, operació i control dels processos relacionats, els resultats de les avaluacions dels proveïdors, les auditories internes i externes del sistema, els resultats de les accions preventives i correctives preses, etc.

⁽⁸⁾En anglès, *records*.

Tal com detallen algunes normes, s'ha de prestar una atenció especial als registres en suport electrònic, a fi de garantir-ne la preservació i evitar-ne la modificació o destrucció no autoritzades.

Control dels documents i control dels registres

Control dels documents

Per al control dels documents, s'ha d'establir un procediment documentat que reguli els controls per a la aprovació, revisió i actualització dels documents i per a assegurar que les versions pertinents s'identifiquen i estan disponibles.

Control dels registres

Per al control dels registres, s'ha d'establir un procediment documentat que defineixi els controls per a la identificació, l'emmagatzemament, la protecció, la recuperació, la retenció i la disposició dels registres. Aquests s'han de mantenir llegibles, fàcilment identificables i recuperables.

En un sistema integrat de gestió es redueixen significativament els documents necessaris (manuals, procediments, etc.) alhora que es facilita el control dels registres. Quan els processos es gestionen com a part d'un únic sistema, és més senzill establir criteris d'actuació comuns –en aquest cas, respecte dels requisits de la documentació–, fent que la gestió documental adquireixi un caràcter marcadament transversal.

El control dels documents i els registres d'un sistema de gestió ha de tenir en compte els requisits legals i normatius, els requisits de les parts interessades i els requisits interns de l'organització, que condicionen la realització dels processos i, per tant, la creació, el manteniment i la preservació de la documentació.

2.4. Sistemes de gestió per a documents: ISO 30300

Els sistemes de gestió per a documents suposen la implementació d'un enfocament sistemàtic i verificable per a la creació i gestió dels documents com a part integral dels processos i sistemes de les organitzacions. La metodologia proposada i la creació d'un entorn que afavoreixi les bones pràctiques s'encamina a

assolir les metes de l'organització, facilitar la presa de decisions i gestionar els recursos pel que fa a la informació que s'ha de mantenir com a evidència de les activitats realitzades per l'organització.

El novembre del 2011 s'aproven les dues primeres normes de la sèrie ISO 30300, que tenen la finalitat de facilitar a tot tipus d'organitzacions la implementació, operació i millora d'un sistema de gestió per als documents.

Aquestes normes, que impliquen l'establiment d'una política i uns objectius de gestió documental sòlidament basats en els requisits de l'organització, té com a objectiu crear, gestionar i fer accessibles documents fiables, autèntics i usables sobre les activitats de l'organització durant el temps necessari, a més de facilitar l'administració de les aplicacions de gestió documental.

A diferència de l'ISO 15489, que presenta bones pràctiques de gestió de documents i una metodologia per a desenvolupar-les en forma de recomanacions, les normes de la sèrie ISO 30300 s'articulen a l'entorn d'una norma de requisits (ISO 30301). Això significa que el sistema de gestió per als documents (SGD) que hagi posat en funcionament una organització pot ser auditat i certificat (igual que un sistema de gestió de la qualitat basat en la norma ISO 9001 o un sistema de gestió ambiental basat en la norma ISO 14001).

El Subcomitè Tècnic ISO/TC 46/SC 11 (Archives/Records Management) ja ha elaborat dues normes de la sèrie ISO 30300:

- *ISO 30300:2011. Informació i documentació. Sistemes de gestió per a documents. Fonaments i vocabulari*⁹: especifica la terminologia de la sèrie de normes, els objectius i els beneficis d'un sistema de gestió per als documents.
- *ISO 30301:2011. Informació i documentació. Sistemes de gestió per a documents. Requisits*¹⁰: especifica els requisits per a implantar un sistema de gestió per als documents quan una organització necessita demostrar la capacitat per a crear i controlar els documents de les seves activitats durant el període de temps necessari.

⁽⁹⁾Management systems for records. Fundamentals and vocabulary / Systèmes de gestion des documents d'activité. Principes essentiels et vocabulaire

⁽¹⁰⁾Management systems for records. Requirements / Systèmes de gestion des documents d'activité. Exigences

També formaran part d'aquesta sèrie, que estableix el marc de governança per als documents, les normes següents:

- *ISO 30302. Informació i documentació. Sistemes de gestió per a documents. Guia per a la implementació.*
- *ISO 30303. Informació i documentació. Sistemes de gestió per a documents. Requisits per als organismes que realitzen l'auditoria i la certificació.*

- *ISO 30304. Informació i documentació. Sistemes de gestió per a documents. Guia d'avaluació.*

La **norma ISO 30300**, de fonaments i vocabulari, té l'objectiu de definir els termes i definicions aplicables a un SGD¹¹, a més d'establir els objectius del sistema, proporcionar els principis, descriure l'enfocament per processos i especificar el rol de l'alta direcció.

⁽¹¹⁾SGD és la sigla de *sistema de gestió per a documents*.

El propòsit d'implementar un SGD és gestionar de manera sistemàtica els documents que contenen informació sobre les activitats de l'organització i que, per tant, donen suport a les decisions preses i asseguruen la rendició de comptes davant les parts interessades. Per això, l'SGD ha de crear i controlar documents d'una manera verificable i aconseguir una sèrie d'**objectius** (AENOR, 2011):

Lectura recomanada

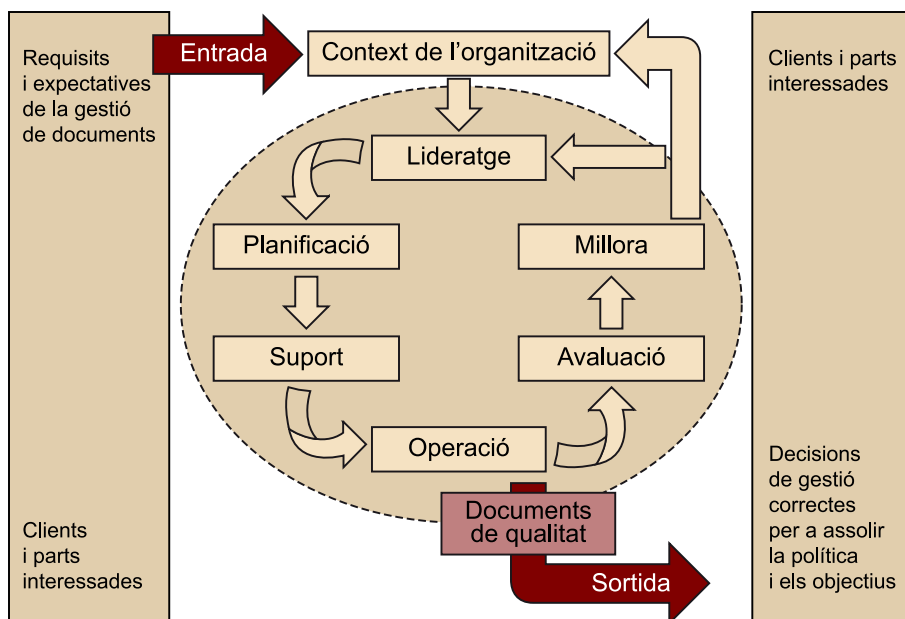
AENOR (2011). *UNE-ISO 30300. Información y documentación – Sistemas de gestión para los documentos – Fundamentos y vocabulario*. Madrid: AENOR.

- a) portar a terme les activitats de l'organització i prestar els serveis corresponents eficientment;
- b) complir els requisits legislatius, reglamentaris i de rendició de comptes;
- c) optimitzar la presa de decisions, la consistència operativa i la continuïtat de l'organització;
- d) facilitar el funcionament efectiu d'una organització en cas de desastre;
- e) proporcionar protecció i suport en els litigis, inclosa la gestió dels riscos associats a l'existència o no de proves d'una activitat organitzativa;
- f) protegir els interessos de l'organització i els drets dels empleats, els clients i les parts interessades actuals i futures;
- g) donar suport a les activitats de recerca i desenvolupament;
- h) donar suport a les activitats promocionals de l'organització;
- i) mantenir la memòria corporativa o col·lectiva i donar suport a la responsabilitat social.

La **norma ISO 30301**, per la seva banda, té l'objectiu d'especificar els **requisits** que ha de complir un SGD quan una organització pretengui demostrar la capacitat per a crear i controlar els documents de les seves activitats. S'estableix com s'ha de desenvolupar i implementar una política i objectius de gestió documental i com es facilita informació sobre el mesurament i supervisió dels resultats.

Aquesta norma estableix l'estructura d'un SGD perquè, mitjançant els processos necessaris, produeixi com a resultat documents que compleixen els requisits de gestió documental i les expectatives de les parts interessades:

Figura 4. Estructura d'un sistema de gestió per als documents



Font: AENOR, 2011

El **contingut** de la norma de requisits ISO 30301 desenvolupa aquesta estructura de manera que en cada apartat es recullen diversos aspectes relacionats amb la posada en funcionament d'un SGD:

- **Context de l'organització.** En aquest apartat s'estipula com comprendre l'organització i el seu context (factors interns i externs), com tenir en compte els requisits de negoci, legals i d'un altre tipus i com definir l'abast de l'SGD.
- **Lideratge.** S'estableixen els requisits relacionats amb el compromís de la direcció, l'establiment d'una política de gestió documental i l'assignació de responsabilitats i competències (tant en l'àmbit directiu com en l'operatiu).
- **Planificació.** Les qüestions relatives a la planificació de l'SGD inclouen la identificació de les accions per al tractament de riscos i oportunitats i la definició dels objectius de gestió documental i els plans per a assolir-los.
- **Suport.** Aquest apartat fa referència a l'assignació de recursos, la capacita-ció necessària, la conscienciació i formació del personal, els procediments de comunicació interna i la documentació requerida pel sistema.

- **Operació.** S'hi plantegen aspectes que tenen a veure amb la planificació i el control de les operacions, el disseny dels processos de gestió documental i la implementació de les aplicacions de gestió documental.
- **Avaluació de l'acompliment de l'SGD.** L'avaluació de l'efectivitat del sistema inclou els mecanismes de supervisió, mesura, anàlisi i avaluació, el sistema d'auditoria interna i la revisió per la direcció.
- **Millora.** A fi de millorar de manera continuada l'efectivitat de l'SGD es proposa identificar les no-conformitats i adoptar accions correctives per a controlar-les o corregir-les.

La norma ISO 30301 descriu també en un annex normatiu els **processos i controls de gestió documental** que s'han d'implementar. Els requisits sobre la creació i el control dels documents, que desenvolupen l'apartat dedicat al disseny dels processos de gestió documental, fan referència a diversos aspectes operatius de la posada en funcionament d'un SGD. En una primera aproximació es defineixen els processos i controls següents:

A.1 Creació

- A.1.1 Determinar quins documents, quan i com s'haurien de crear i capturar en cada procés de negoci
- A.1.2 Determinar la informació sobre el contingut, el context i el control (metadades) que s'ha d'incloure en els documents
- A.1.3 Decidir la forma i l'estructura dels documents que s'han de crear i capturar
- A.1.4 Determinar les tecnologies apropiades per a crear i capturar documents

A.2 Control

- A.2.1 Determinar quina informació de control (metadades) s'ha de crear en els processos de gestió de documents i com es vincularà amb els documents i es gestionarà al llarg del temps
- A.2.2 Establir regles i condicions d'ús dels documents al llarg del temps
- A.2.3 Mantenir la usabilitat dels documents al llarg del temps
- A.2.4 Establir la disposició autoritzada dels documents
- A.2.5 Establir les condicions d'administració i manteniment de les aplicacions de gestió de documents

Lectura complementària

Carlota Bustelo Ruesta (2011). *Serie ISO 30300: sistema de gestión para los documentos* (en línea). Madrid: SEDIC ("Documentos de Trabajo", 2).

Bibliografia

Abad Puente, Jesús; Sánchez-Toledo Ledesma, Agustín (2012). *Aspectos clave de la integración de sistemas de gestión*. Madrid: AENOR.

Abril Sánchez, C.; Enríquez Palomino, A.; Sánchez Rivero, J. M. (2010). *Guía para la integración de sistemas de gestión: calidad, medio ambiente y seguridad y salud en el trabajo*. Madrid: Fundación Confemetal.

AENOR (2011). *UNE-ISO 30300. Información y documentación - Sistemas de gestión para los documentos - Fundamentos y vocabulario*. Madrid: AENOR.

Beltrán Sanz, Jaime [et al.] (2002). *Guía para una gestión basada en procesos*. Bilbao: Instituto Andaluz de Tecnología. [Consulta: 08.11.2011]

Bustelo Ruesta, Carlota (2011). *Serie ISO 30300: sistema de gestión para los documentos*. Madrid: SEDIC ("Documentos de Trabajo", 2). Disponible en línea en Publicaciones SEDIG. [Consulta: 15.10.2012].

Cebrián Miralles, N.; Gonzalez Cambray, R.; Guillamon Camañes, C. (2010). *Técnico en gestión de la mejora de la calidad y la innovación*. Barcelona: FUOC.

Cornella, Alfons (1994). *Los recursos de información: ventaja competitiva de las empresas*. Madrid: McGraw-Hill.

DLM Forum (2010). "Core Services & Plug-in Modules". *MoReq2010* (vol. I) [s.l.]: DLM Forum Foundation. [Consulta: 17.08.2011]

DLM Forum. *Model requirements for the management of electronic records (Mo Req)*. Disponible en DLM Forum. [Consulta: 15.10.2012].

Froman, Bernard (2003). *Del manual de la calidad al manual de gestión: la herramienta estratégica*. Madrid: AENOR.

Gonzalez Cambray, R.; Guillamon Camañes, C.; Jiménez Creis, P. (2009). *Gestor de sistemas integrados*. Barcelona: FUOC.

Gonzalez Cambray, R.; Jiménez Creis, P. (2011). *Evaluador del modelo EFQM de excelencia en la gestión*. Barcelona: FUOC.

International Organization for Standardization (2008). *The integrated use of management system standards*. Geneva, ISO, 2008. (ISBN 978-92-67-10473-7)

ISO (2008). ISO 9001:2008. Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos. Ginebra: International Organization for Standardization.

ISO 15489:2001. Information and documentation. Records Management, y en su versión española *UNE ISO 15489:2006. Información y documentación. Gestión de documentos*.

ISO 19011: 2011 Guidelines for auditing management Systems.

ISO 9004:2009 Gestión para el éxito sostenido de una organización. Enfoque de gestión de la calidad.

Jiménez Creis, P.; Gonzalez Cambray, R. (2009). *Auditor de la calidad*. Barcelona: FUOC.

Pardo Álvarez, José Manuel (2012). *Configuración y usos de un mapa de procesos*. Madrid: AENOR.

Pérez Fernández de Velasco, J. A. (2010). *Gestión por procesos*. Pozuelo de Alarcón (Madrid): ESIC.

Roberge, M. (2006). *Lo esencial de la gestión documental: sistema integrado de gestión de los documentos analógicos y de los documentos electrónicos*. Quebec: Gestar.

Sánchez-Toledo Ledesma, A. (2008). *Guía para la auditoría de los sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo: Ohsas 18001*. Madrid: AENOR.

UNE-EN ISO 14001:2004 Sistemas de gestión ambiental. Requisitos con orientación para su uso. (ISO 14001:2004)

UNE-EN ISO 14001:2004/AC: 2009 *Sistemas de gestión ambiental. Requisitos con orientación para su uso.* (ISO 14001:2004/Cor 1:2009)

UNE-EN ISO 9000:2005 *Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario.* (ISO 9000:2005)

UNE-EN ISO 9001:2008 *Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos.* (ISO 9001:2008)

UNE-EN ISO 9001:2008/AC:2009 *Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos.* (ISO 9001:2008/Cor 1:2009)

UNE-ISO 16175-1:2012 *Información y documentación. Principios y requisitos funcionales para documentos en entornos de oficina electrónica. Parte 1: Generalidades y declaración de principios.*

UNE-ISO 16175-2:2012 *Información y documentación. Principios y requisitos funcionales para documentos en entornos de oficina electrónica. Parte 2: Directrices y requisitos funcionales para sistemas que gestionan documentos electrónicos.*

UNE-ISO 16175-3:2012 *Información y documentación. Principios y requisitos funcionales para documentos en entornos de oficina electrónica. Parte 3: Directrices y requisitos funcionales para documentos de la organización.*

UNE-ISO/IEC 27001:2007 *Tecnología de la información. Técnicas de seguridad. Sistemas de Gestión de la Seguridad de la Información (SGSI). Requisitos.* (ISO/IEC 27001:2005)

UNE-ISO/IEC 27001:2007/1M: 2009 *Tecnología de la información. Técnicas de seguridad. Sistemas de Gestión de la Seguridad de la Información (SGSI). Requisitos.*

UNE-ISO/IEC 90003:2005 *Ingeniería del software. Guía de aplicación de la ISO 9001:2000 al software.*

Vázquez Vázquez, J. (2008). *Metodología de elaboración del Manual de gestión por procesos y hechos: teoría y práctica; relación con las Cartas de Servicios.* Sevilla: Instituto Andaluz de Administración Pública.