
La gestió documental en les organitzacions

PID_00261468

José Alberto Alonso Martínez

Temps mínim de dedicació recomanat: 2 hores



José Alberto Alonso Martínez

Llicenciat en Filosofia (UB) i en Documentació (UOC). Des de l'any 1999 desenvolupa la seva carrera professional com a consultor i és expert en la definició de models de gestió de documents, el disseny i la implementació de sistemes de gestió documental i la planificació de projectes de gestió de documents electrònics. Actualment també realitza treballs en l'àmbit de la gestió de la qualitat. Imparteix habitualment cursos i seminaris en col·legis professionals i centres de formació empresarials. És membre del comitè tècnic CTN 50/SC 1 «Gestió de documents i aplicacions» d'UNE i coordinador del grup de treball de Gestió documental del Col·legi Oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya. Ha publicat guies pràctiques sobre la gestió de la qualitat i la gestió de documents per al sector dels despatxos professionals, així com articles sobre aquests àmbits de la gestió en revistes especialitzades.

Segona edició: febrer 2019

© José Alberto Alonso Martínez

Tots els drets reservats

© d'aquesta edició, FUOC, 2019

Av. Tibidabo, 39-43, 08035 Barcelona

Disseny: Manel Andreu

Realització editorial: Oberta UOC Publishing, SL



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 de la gestió documental	7
1.1. Què és la gestió documental?	7
1.2. Beneficis de la gestió documental	9
1.3. Principis de la gestió documental	10
1.4. Requisits dels documents	12
1.4.1. Autenticitat	12
1.4.2. Fiabilitat	12
1.4.3. Integritat	13
1.4.4. Usabilitat	13
2. Els sistemes de gestió en les organitzacions	14
2.1. L'enfocament a processos i la millora contínua	14
2.1.1. Enfocament a processos	14
2.1.2. Millora contínua	16
2.2. Normes ISO de sistemes de gestió. Els sistemes integrats de gestió	17
2.3. Creació i control de la informació documentada	19
2.4. Normes ISO per a la gestió de documents	21
Bibliografia	27

Introducció

Qualsevol organització, amb independència de la seva mida o del sector al qual pertanyi, produeix 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 o usuaris, empleats, proveïdors o col·laboradors, propietaris o titulars, organismes reguladors, etc.). A més, constitueixen un recurs d'informació, és a dir, formen part del capital intel·lectual de l'organització.

Per això, a fi d'abordar aquest àmbit de la gestió d'una organització, és important considerar quin paper compleix la gestió documental, quins són els seus principis bàsics i què caracteritza un document.

D'altra banda, la implantació de sistemes de gestió que adopten com a principi la millora contínua 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 de la «informació documentada». Finalment, s'explica el marc de governança dels documents que proposen les normes de la família ISO 30300, així com les normes i informes tècnics relacionats, que serveixen per definir diferents aspectes dels sistemes de gestió de documents.

Objectius

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

- 1.** Entendre què és la gestió documental com a àrea de gestió i què caracteritza un document des d'aquest punt de vista.
- 2.** Conèixer els principis bàsics i els beneficis de la gestió documental.
- 3.** Comprendre la importància de l'enfocament a processos i de la millora contínua en els sistemes de gestió de les organitzacions.
- 4.** Identificar els principals sistemes de gestió i les normes ISO relacionades.
- 5.** Comprendre com s'aplica la gestió documental en els sistemes de gestió (creació i control de la informació documentada).
- 6.** Adquirir una visió general del marc de governança dels documents que estableixen les normes de la sèrie ISO 30300 i de la implementació de processos documentals que ofereixen les normes i informes tècnics ISO relacionats.

1. Conceptes i principis de la gestió documental

En una organització, tant la informació que deriva de les seves activitats i operacions com la informació que projecta cap a l'exterior (publicacions corporatives, llocs web, xarxes socials, etc.) és inherent al seu funcionament i, per això, ha de ser gestionada de manera que se'n faciliti l'accés i doni suport als processos de negoci. En la mesura en què una organització és un conjunt de persones que interactuen entre elles, i amb les parts interessades externes (en el cas d'una empresa: clients, proveïdors, administració pública, organismes reguladors i societat en general) intercanviant documents i informació que testimonien les activitats realitzades, es fa necessari que hi hagi un control eficaç i sistemàtic d'aquesta informació. Aquest és el camp d'actuació de la gestió documental, que es basa en uns principis assentats al llarg del temps.

1.1. Què és la gestió documental?

La gestió documental¹ té per objecte definir bones pràctiques de gestió que ajudin a crear i mantenir la informació i la documentació que evidència la presa de decisions i les activitats i operacions de l'organització, i facilitar-ne així l'ús per a qualsevol procés de negoci i en qualsevol nivell de l'organització.

⁽¹⁾En anglès, *records management*.

Segons la norma ISO 30300, en la qual s'estableixen els termes i les definicions aplicables en aquest camp, la gestió documental es defineix de la manera següent (UNE-ISO 30300, 2011):

Gestió de documents (*records management*)

Àrea de gestió que és responsable de controlar de manera eficient i sistemàtica la creació, la recepció, el manteniment, la utilització i la disposició dels documents, inclosos els processos que serveixen per a capturar i mantenir en forma de documents tant l'evidència com la informació de les activitats i transaccions de l'organització.

NOTA

També s'anomena *gestió documental*.

Recordkeeping

La gestió de documents en anglès es denomina també *recordkeeping*.

Una definició similar ens la proporciona l'entrada corresponent a *glossary of archival and records terminology* (Pearce-Moses, 2005):

«records management

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.

BT: management

RT: content management, document management

†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».

És important assenyalar que l'abast de la gestió documental ve delimitat, com es pot comprovar en les definicions presentades, pel que s'entén per document². D'acord amb la norma ISO 30300, quan parlem de documents ens referim a:

⁽²⁾En anglès, *record*.

Document d'arxiu; document (*record*):

Informació creada, rebuda i mantinguda com a evidència i com a actiu per una organització o una persona d'acord amb les seves obligacions legals o en el desenvolupament de les seves activitats.

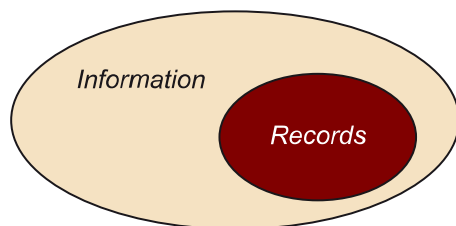
NOTA

S'aplica a la informació en qualsevol mitjà, forma o format.

Per tant, qualsevol organització o ciutadà té i utilitza documents (DLM Forum, 2011). Els **documents** són peces d'informació que tenen un valor intrínsec que els fa prou importants com per preservar-los i mantenir-los de forma segura pel seu valor probatori. Així, la majoria de persones posseeix diversos documents que manté com a prova de la seva identitat, per exemple, un certificat de naixement, un passaport o un permís de conduir. En aquests exemples, la importància de cada document i la seva naturalesa probatòria és evident; no obstant això, no sempre és així. Les persones no consideren necessàriament totes les peces d'informació que tenen com a documents —per exemple, es pot considerar que una llista de la compra no és un document, a diferència del rebut de la botiga, que pot ser usat per justificar una despesa o fer una reclamació.

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

Figura 1. Els documents són un subconjunt de tota la informació mantinguda per una persona o organització.



Font: DLM Forum (2011)

A fi de decidir si una peça d'informació és un document o no, s'ha de comprendre el seu context de negoci, així com la seva rellevància i significació per a l'organització. Això s'aconsegueix mitjançant una comprensió dels seus processos, de manera que una tasca important per a qualsevol organització és avaluar quina informació requereix ser conservada i gestionada com a document en relació amb cadascun dels processos identificats. Els recursos d'informació que pertanyen a una organització però que no són considerats documents, com els primers esborranys d'un informe o una operació incompleta, s'han de veure com a transitoris i haurien de ser eliminats regularment —per exemple, els esborranys intermedis es poden destruir quan l'informe ha estat publicat; i part de la informació sobre l'operació, quan l'operació es completa o es cancel·la.

La gestió documental consisteix a establir una política, assignar uns responsables i desenvolupar uns controls documentals que assegurin que es presta l'atenció i la protecció adequades als documents i que les evidències i la informació que contenen poden ser recuperades d'una manera eficaç i eficient. Així, la gestió documental engloba (UNE-ISO 15489-1, 2016):

- 1) Crear i capturar documents per complir amb la necessitat de mantenir evidències de les activitats de l'organització.
- 2) Adoptar les mesures apropiades per protegir l'autenticitat, fiabilitat, integritat i usabilitat dels documents pensant en el context de negoci en el qual han estat creats i en els requisits per a la seva gestió al llarg del temps.

1.2. Beneficis de la gestió documental

La creació i el manteniment de documents d'acord amb les bones pràctiques de gestió documental asseguren la recuperació d'evidències fidedignes de les activitats de l'organització per tots aquells que les necessitin i durant el temps necessari. Segons la norma ISO 30300, això fa possible (UNE-ISO 30300, 2011):

- Dur a terme les activitats de l'organització i prestar serveis de manera eficient.
- Complir amb els requisits legals, normatius i de rendició de comptes.

- Optimitzar la presa de decisions, la consistència operativa i la continuïtat del negoci.
- Facilitar el funcionament efectiu de l'organització en cas de desastre.
- Proporcionar protecció i suport en cas de litigi, incloent-hi la gestió dels riscos associats a l'existència o la falta d'evidències d'una activitat organitzativa.
- Protegir els interessos de l'organització i els drets dels empleats, els clients i les parts interessades actuals i futures.
- Donar suport a les activitats de recerca i desenvolupament.
- Donar suport a les activitats promocionals de l'organització.
- Mantenir la memòria corporativa o col·lectiva i donar suport a la responsabilitat social.

Podem dir que la implantació d'un sistema de gestió documental no solament ajuda les organitzacions a fer front als riscos derivats de l'absència de documents adequats, sinó que també facilita la transparència i la rendició de comptes, la millora dels processos de negoci, l'eficiència de les activitats i la gestió de les relacions amb les parts interessades.

«Centrar l'atenció i els recursos en la informació com un actiu de l'organització i tenir regles clares per a la seva conservació i emmagatzematge [...] pot produir beneficis substancials. Entre aquests beneficis potencials està una recuperació més ràpida i fiable que facilita la presa de decisions i el compliment de les obligacions normatives [...], una reducció del temps de les tasques administratives dedicat a la cerca d'informació entre sistemes saturats, uns costos operatius més reduïts, un risc menor de litigis o sancions administratives i una millor preservació de la memòria corporativa».

The Sedona Guidelines: Best Practice Guidelines & Commentary for Managing Information & Records in the Electronic Age

1.3. Principis de la gestió documental

La gestió documental es basa, segons la norma ISO 15489, en cinc principis que han de guiar una organització per aconseguir un manteniment eficaç dels documents (UNE-ISO 15489-1, 2016):

- 1) La creació, captura i gestió dels documents és part integral de la gestió de l'organització en qualsevol context.
- 2) Els documents, amb independència de la seva forma o estructura, són evidències fidedignes de l'activitat de l'organització quan posseeixen les característiques d'autenticitat, fiabilitat, integritat i usabilitat.
- 3) Els documents consten de contingut i metadades que descriuen el context, el contingut i l'estructura d'aquests documents, així com la seva gestió al llarg del temps.

4) Les decisions pel que fa a la creació, captura i gestió dels documents es basen en l'apreciació del risc de les activitats de l'organització i en el seu context legal i social.

5) Els sistemes per gestionar documents, amb independència del seu grau d'automatització, permeten l'aplicació dels instruments de gestió de documents i l'execució dels processos per a la creació, identificació i gestió d'aquests documents. Aquests depenen de les polítiques i les responsabilitats que s'hagin definit i de la supervisió i la formació establerta per poder complir amb els requisits de gestió de documents.

Aquests principis comporten que les organitzacions, en abordar un projecte de gestió documental, haurien de tenir en compte una sèrie de qüestions fonamentals:

- En primer lloc, determinar quins documents s'han de crear i capturar en cada procés de negoci: establir com es gestionaran els documents implica analitzar prèviament els processos i les activitats que els generen i identificar, en el context de la seva producció, els requisits per a la seva creació i control.
- Assegurar que un document constitueix una evidència de l'activitat o operació realitzada, establint els mecanismes per poder provar qui l'ha creat i en quina data, que és una representació clara i precisa de l'operació que reflecteix, que està complet i no ha estat modificat de manera no autoritzada i que pot ser localitzat, presentat i interpretat.
- Establir les metadades que s'han d'associar als documents: en un entorn digital les metadades són imprescindibles, ja que un document electrònic que no posseeixi les metadades necessàries no té les característiques que permeten definir-lo com un document fidedigne. Algunes de les metadades del document s'obtenen o atribueixen en el moment en què el document és creat o capturat i no canvien. Altres metadades s'agreguen posteriorment per especificar les accions que es duen a terme sobre el document com a resultat del seu ús o gestió (historial d'esdeveniments).
- Identificar els requisits de negoci, legals i d'un altre tipus, implicats en la creació i el control dels documents (per exemple, els terminis de conservació dels documents) i considerar els riscos que cal abordar per complir amb garanties aquests requisits (compliment legal i normatiu, seguretat de la informació, continuïtat del negoci, responsabilitat corporativa, etc.).
- Finalment, determinar les tecnologies apropiades per crear i capturar documents i establir les condicions per a l'administració i manteniment de les aplicacions de gestió documental, incloses les aplicacions de negoci que

guarden documents, a fi que els processos i instruments de gestió documental compleixin els requisits identificats en relació amb els documents.

La gestió documental ofereix un enfocament sòlid i un conjunt de bones pràctiques que faciliten la creació i el control dels documents i la millora de l'acompliment dels processos de negoci. Al mateix temps, proporciona la base per assegurar el compliment dels requisits legals i interns de l'organització, garantir la rendició de comptes a les parts interessades i fer front als riscos derivats de la manca d'evidències de les activitats de l'organització.

1.4. Requisits dels documents

Un document, mentre que és evidència de les activitats exercides per l'organització i s'utilitza per rendir comptes, ha de reflectir correctament l'activitat que es va realitzar, la informació que es va comunicar o la decisió que es va prendre. Això implica que una de les comeses del sistema de gestió documental és garantir que els documents siguin fidedignes, per a això es requereix que reuneixin les característiques següents (UNE-ISO 15489-1, 2016): autenticitat, fiabilitat, integritat i disponibilitat.

1.4.1. Autenticitat

Un document autèntic és aquell del qual es pot provar:

- que és el que afirma ser;
- que ha estat creat o enviat per la persona o organització de la qual s'afirma que l'ha creat o enviat;
- que ha estat creat o enviat en el moment en què s'afirma.

Per garantir l'autenticitat dels documents, s'haurien d'implantar els mitjans necessaris per controlar la creació, la recepció, la transmissió i el manteniment dels documents, de manera que s'asseguri que els seus productors estan degudament identificats i autoritzats.

1.4.2. Fiabilitat

Un document fiable és aquell el contingut del qual pot ser considerat una representació completa, exacta i fidel de les operacions, activitats o fets que evidencia, i al qual es pot recórrer en el curs de posteriors operacions o activitats.

Els documents haurien de ser creats en el moment, o poc després, en què té lloc l'operació o activitat que reflecteixen per part de persones que disposin d'un coneixement directe dels fets o, automàticament, pels instruments que s'usin habitualment per realitzar les operacions.

1.4.3. Integritat

La integritat d'un document fa referència al seu caràcter complet i inalterat.

Els procediments de gestió de documents haurien d'especificar quines modificacions —addicions, anotacions o supressions— es poden realitzar en un document després de la seva creació, en quines circumstàncies i qui està autoritzat a dur-les a terme. Qualsevol modificació autoritzada que es realitzi en un document s'hauria d'indicar de manera explícita i deixar traça —per exemple, mantenint un historial d'esdeveniments en forma de metadades que documentin aquestes modificacions.

1.4.4. Usabilitat

Un document d'arxiu usable és aquell que pot ser fàcilment localitzat, recuperat, presentat i interpretat.

La presentació d'un document ha de mostrar l'activitat o operació que el va produir i facilitar la comprensió del context de les funcions o processos de negoci de l'organització en què va ser creat o utilitzat. Per a això, és necessari mantenir els vincles existents entre els documents que reflecteixen una seqüència d'activitats —per exemple, en el cas d'una empresa d'edificació i obra civil, associant l'expedient de contractació d'obres, que recull el projecte tècnic i la documentació del procediment de licitació i contractació, amb l'expedient d'obres, que recull la documentació relativa a l'execució del projecte.

2. Els sistemes de gestió en les organitzacions

Actualment, la implantació de sistemes de gestió que adopten com a principi la millora contínua dels processos és una pràctica habitual en tot tipus d'organitzacions. Aquests sistemes de gestió ofereixen una metodologia encaminada a l'assoliment de resultats, ja que faciliten la presa de decisions i la gestió dels recursos. Per a això, defineixen aspectes com la política i els objectius d'una àrea de la gestió, les responsabilitats en el si de l'organització, la planificació del sistema, la disposició dels recursos, la realització de les operacions, l'avaluació de l'acompliment o la millora. Entre els sistemes de gestió es troben els sistemes de gestió documental, orientats al fet que la creació i gestió dels documents sigui part integral dels processos i activitats de l'organització.

2.1. L'enfocament a processos i la millora contínua

Els sistemes de gestió especifiquen la manera en la qual una organització es proposa desenvolupar, implementar i millorar els processos relacionats amb una àrea d'interès (qualitat, medi ambient, seguretat i salut en el treball, seguretat de la informació, gestió de l'energia, R+D+I, etc.). Aquests sistemes comparteixen una estructura comuna i promouen l'adopció de l'enfocament a processos i de mètodes de millora contínua.

2.1.1. Enfocament a processos

L'enfocament a processos³ per implementar un sistema de gestió implica la identificació dels processos que es duen a terme en l'organització, així com el seu seguiment i mesurament, a fi d'aconseguir els resultats esperats.

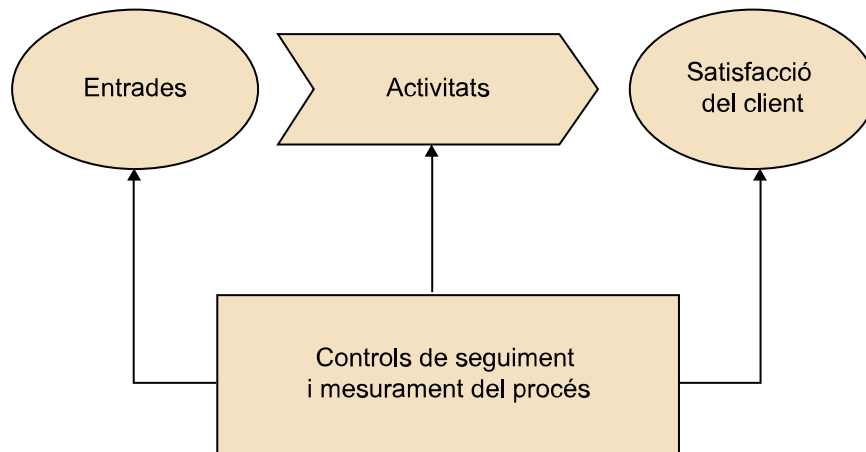
⁽³⁾En anglès, *process approach*.

La posada en funcionament d'un model de gestió basat en processos implica un canvi profund en la forma d'entendre l'organització, ja que comporta una visió global que es distingeix per articular les activitats organitzatives entorn de processos orientats a aconseguir els resultats previstos i a satisfer les necessitats i expectatives (requisits) de les diverses parts interessades.

S'entén per **procés** el «conjunt d'activitats mútuament relacionades que utilitzen les entrades per proporcionar un resultat previst» (ISO 9000:2015). Aquest resultat, segons el context, pot ser una sortida, un producte o un servei. A més, un procés generalment es planifica i es duu a terme sota condicions controlades per agregar valor.

Podem representar esquemàticament qualsevol procés de la manera següent:

Figura 2. Representació esquemàtica d'un procés

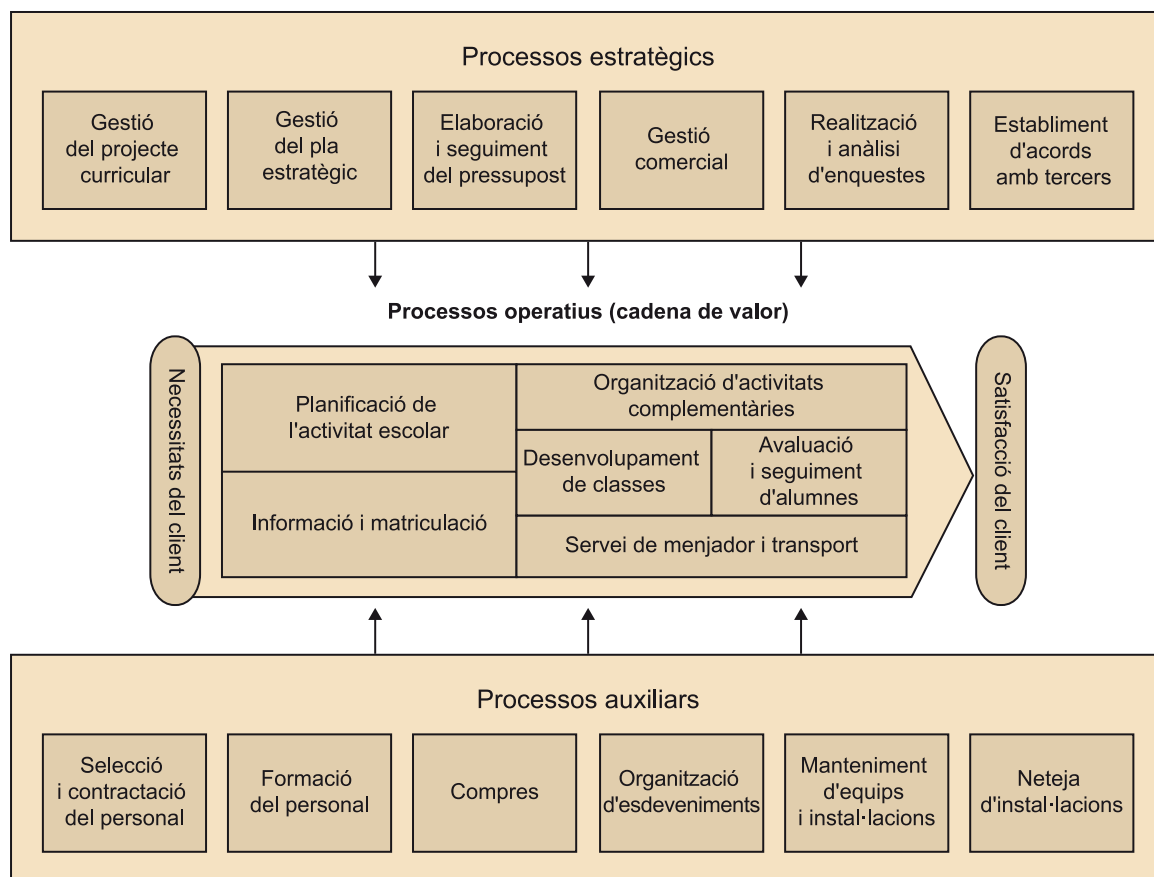


És important tenir en compte que els processos d'una organització interactuen entre ells, de manera que les sortides d'un procés habitualment són les entrades d'altres processos. Això es veu amb facilitat, per exemple, en els documents que es generen al llarg d'un procés: moltes vegades els documents produïts en un procés (sortides d'informació) s'utilitzen com a entrades d'informació en un procés subsegüent. Així, en una empresa de comercialització i distribució de mercaderies, una comanda d'un client (sortida del procés d'atenció de comandes) serà, alhora, una entrada del procés d'expedició de mercaderies, ja que la informació que conté és necessària per realitzar la preparació, la càrrega, el transport i el lliurament de la comanda.

Mapa de processos

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

Figura 3. Mapa de processos d'un centre d'ensenyament



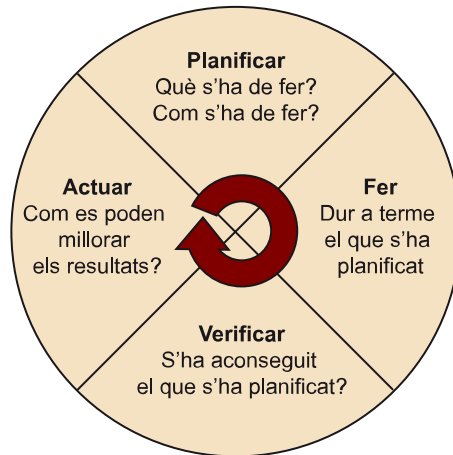
2.1.2. Millora contínua

Un aspecte consubstancial a la noció de procés és la seva millora contínua. Per millorar els processos i els sistemes de gestió d'una organització, se sol aplicar el cicle PFVA⁴ (Planificar-Fer-Verificar-Actuar), en el qual es basen les normes ISO de sistemes de gestió. Les quatre etapes del cicle de millora contínua o **cercle de Deming** es poden descriure breument de la manera següent (UNE-EN ISO 9001, 2015):

⁽⁴⁾En anglès, PDCA (*pla-do-check-act*).

- Planificar: establir els objectius del sistema i els seus processos i els recursos necessaris per proporcionar resultats, d'acord amb els requisits i les polítiques de l'organització, identificant i abordant els riscos i les oportunitats.
- Fer: dur a terme allò planificat.
- Verificar: realitzar el seguiment i el mesurament dels processos respecte a les polítiques, els objectius, els requisits i les activitats planificades i informar sobre els resultats.
- Actuar: prendre accions per millorar l'acompliment quan sigui necessari.

Figura 4. Cicle PFVA per a la millora contínua



En el marc d'un mateix procés, sovint hi 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 unificant els diferents enfocaments particulars cap a les metes de l'organització. A més, l'anàlisi i l'avaluació de les dades i la informació generades com a conseqüència del seguiment i mesurament dels processos permeten establir la necessitat de millores en el sistema.

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

A partir dels anys noranta l'interès pels sistemes de gestió ha anat augmentant, especialment amb la consolidació de les normes sobre gestió de la qualitat. Arran de la publicació de la versió de 1994 de la norma ISO 9001, 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 per objecte complir els requisits específics d'aquest camp d'actuació.

Avui dia podem trobar nombroses **normes ISO de sistemes de gestió** que se solen estructurar en forma de sèries o famílies. A tall d'exemple, citem algunes de les sèries més conegudes:

- ISO 9000: gestió de la qualitat
- ISO 14000: gestió ambiental
- ISO 19600: gestió de *compliance*
- ISO/IEC 27000: gestió de la seguretat de la informació
- ISO 30300: gestió per a documents
- ISO 45000: gestió de la seguretat i salut en el treball
- ISO 50000: gestió de l'energia

- UNE 166000: gestió de la R+D+I

A part d'aquestes normes d'àmbit més general, que poden ser adoptades per 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 TI⁵
- ISO 22000: gestió de la seguretat alimentària

⁽⁵⁾TI és la sigla de tecnologies de la informació.

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

Les normes ISO que defineixen sistemes de gestió s'estructuren basant-se en el cicle PFVA, de manera que totes contenen els capítols següents: context de l'organització, lideratge, planificació, suport, operació, avaluació de l'acompliment i millora. Es facilita així la implementació dels denominats **sistemes integrats de gestió**, ja que aquestes normes, com que parteixen de conceptes de gestió comuns i presenten la mateixa estructura, es poden articular conjuntament.

És habitual que el sistema integrat de gestió abasti 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 d'obligat compliment. 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 seguretat i salut en el treball (ISO 45001), així com les bones pràctiques de laboratori, les bones pràctiques clíniques, les normes de correcta fabricació 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 a tots ells:

- la comprensió del context de l'organització (factors externs i interns que incideixen en la seva direcció estratègica) i de les necessitats i expectatives de les parts interessades;
- el pensament basat en riscos, que implica que l'organització ha de determinar els riscos i les oportunitats associats al sistema de gestió i les accions per abordar-los;
- l'establiment d'una política i uns objectius;
- l'assignació i comunicació de rols i responsabilitats en l'organització;

- la determinació dels recursos necessaris (persones, infraestructura, recursos de seguiment i mesurament, etc.);
- la competència i la presa de consciència de les persones que realitzen un treball que afecta l'acompliment i l'eficàcia del sistema de gestió;
- la creació i el control de la informació documentada que dona suport a l'operació dels processos i que evidencia el resultat d'aquests (en les versions anteriors de les normes de gestió es feia referència al control dels «documents» i dels «registres»);
- l'avaluació de l'acompliment dels processos i del sistema, que es concreta en les activitats de seguiment i mesurament, en les auditories internes i en les revisions del sistema per la direcció;
- la millora, que inclou la gestió de les no conformitats i les accions correctives.

2.3. Creació i control de la informació documentada

Entre els elements que formen qualsevol sistema de gestió es troba la informació documentada, a la qual es dedica un apartat específic en les normes ISO de sistemes de gestió (7.5 Informació documentada).

L'adopció del terme «informació documentada» suposa un canvi significatiu en aquestes normes, ja que implica l'establiment d'uns requisits comuns per a la creació i el control de la documentació del sistema de gestió, tot deixant de costat les diferències que hi havia anteriorment entre «control dels documents» i «control dels registres».

S'entén per informació documentada aquella «informació que una organització ha de controlar i mantenir, i el mitjà que la conté» (UNE-EN ISO 9000, 2015). Pot estar en qualsevol format o mitjà de suport i fa referència a:

- el sistema de gestió, inclosos els processos relacionats;
- la informació generada perquè l'organització dugui a terme les seves operacions;
- l'evidència dels resultats aconseguits.

En un sistema de gestió, la informació documentada és un element essencial, ja que proporciona les informacions necessàries per dur a terme les activitats, demostra el compliment dels requisits aplicables, permet verificar la conformitat entre el que s'ha fet i el que s'ha planificat i aporta dades i informació per avaluar els resultats i l'eficàcia del sistema.

Així, la norma ISO 9001, que estableix els requisits d'un sistema de gestió de la qualitat, estableix que cal mantenir i conservar la informació documentada següent:

Documents sobre el sistema de gestió de la qualitat i els processos	Evidències de les activitats i els resultats
<ul style="list-style-type: none"> • Abast del sistema de gestió de la qualitat • Política de la qualitat • Objectius de la qualitat • Documents per donar suport a l'operació dels processos 	<ul style="list-style-type: none"> • Informació sobre la realització dels processos segons allò planificat • Evidències de la idoneïtat dels recursos de seguiment i mesurament • Evidències de la competència de les persones • Resultats de la revisió dels requisits per als productes o serveis • Evidències del compliment dels requisits del disseny i desenvolupament dels productes i serveis • Evidències de l'avaluació, selecció i seguiment dels proveïdors externs • Informació de control de la producció o la provisió del servei (característiques dels productes o serveis, resultats del control) • Evidències de la revisió i el control dels canvis en la producció o la prestació del servei • Evidències de l'alliberament dels productes o serveis al client • Evidències sobre el control de les sortides no conformes • Evidències dels resultats de les activitats de seguiment i mesurament • Evidències de la implementació del programa d'auditoria i dels resultats de les auditories • Evidències dels resultats de les revisions per la direcció • Evidències de les no conformitats i de les accions correctives i els seus resultats

D'altra banda, s'estableixen requisits per crear i actualitzar la informació documentada i per al seu posterior control.

Quan es creen i actualitzen els documents i les evidències del sistema, s'ha d'assegurar que els aspectes següents siguin apropiats (UNE-EN ISO 9001, 2015):

- 1) la identificació i descripció (per exemple, títol, data, autor o número de referència);
- 2) el format (per exemple, versió del programari, tipus de fitxer) i el mitjà de suport (per exemple, paper, electrònic);
- 3) la revisió i aprovació abans de la seva distribució o emmagatzematge.

Posteriorment, la informació documentada ha d'estar controlada per garantir que estigui disponible i sigui idònia per al seu ús, on i quan es necessiti, i que estigui protegida adequadament (per exemple, contra la pèrdua de la confidencialitat o un ús no autoritzat). Aquest control implica regular:

- 1) la distribució, accés, recuperació i ús;
- 2) l'emmagatzematge i preservació, inclosa la preservació de la llegibilitat;
- 3) el control de canvis (per exemple, control de les versions);
- 4) la conservació i disposició.

També s'indica que la informació documentada conservada com a evidència s'ha de protegir contra modificacions no intencionades.

Finalment, la informació documentada d'origen extern que l'organització consideri necessària per a la planificació i operació del sistema de gestió s'ha d'identificar i controlar.

2.4. Normes ISO per a la gestió de documents

El comitè ISO/TC 46/SC 11 «Archives/records management» ha anat elaborant, al llarg dels anys, diverses normes que tenen com a propòsit establir directrius per dissenyar i implementar un sistema de gestió de documents com a part integral dels sistemes de gestió i els processos d'una organització.

Entre aquestes normes trobem les que pertanyen a la sèrie **ISO 30300**, que formen part de les normes ISO de sistemes de gestió i que estableixen un marc de governança per als documents.

Aquestes normes, que impliquen l'establiment d'una política i uns objectius de gestió documental, basats en els requisits de l'organització, tenen per objecte assegurar que evidències fiables i autoritzades sobre les activitats de l'organització es creen, gestionen i fan accessibles a qui les necessita i pel temps que calgui. Per a això, es defineixen aspectes com els rols i les responsabilitats, els processos i els controls per operar amb els documents, el mesurament i seguiment de l'acompliment dels processos i la revisió i millora del sistema.

Actualment la sèrie ISO 30300 la formen tres normes:

- **ISO 30300.** *Informació i documentació. Sistemes de gestió per a documents. Fonaments i vocabulari.* Defineix els termes i les definicions aplicables en un sistema de gestió de documents.
- **ISO 30301.** *Informació i documentació. Sistemes de gestió per a documents. Requisits.* Especifica els requisits que ha de complir un sistema de gestió per a documents tot permetent demostrar la seva conformitat. Com les altres normes ISO de sistemes de gestió, estableix el desenvolupament i la implementació del sistema (context de l'organització, lideratge, planificació, suport, operació, avaluació de l'acompliment i millora). És la norma que s'utilitza en un procés de certificació, igual que es fa amb la norma ISO 9001 per a un sistema de gestió de la qualitat o amb la norma ISO 14001 per a un sistema de gestió ambiental.
- **ISO 30302.** *Informació i documentació. Sistemes de gestió per a documents. Guia d'implantació.* Proporciona orientacions per a la implementació d'un sistema de gestió per a documents en una organització d'acord a ISO 30301. Es pot emprar per donar suport a un projecte de revisió i millora d'un sistema ja existent o per planificar per primera vegada la posada en funcionament d'un enfocament sistemàtic de creació i control dels documents.

A més de la sèrie ISO 30300, el comitè ISO/TC 46/SC 11 ha desenvolupat altres normes i informes tècnics que tenen com a propòsit establir mètodes o pràctiques recomanables per desplegar els elements principals que intervenen en un sistema o projecte documental:

1) **ISO 15489.** *Informació i documentació. Gestió documental. Part 1: Conceptes i principis.* Descriu:

- els conceptes i principis relatius als documents, les metadades i els sistemes de gestió documental;
- l'anàlisi del context de l'organització i la identificació dels requisits de gestió de documents;
- els instruments de gestió de documents (esquemes de metadades, quadres de classificació, regles d'accés i permisos, calendaris de conservació);
- els processos per crear, capturar i gestionar documents.

2) **ISO 23081.** *Informació i documentació. Processos de gestió documental. Metadades per a la gestió documental.* Estableix un marc per a la gestió de les metadades associades als documents i defineix els tipus de metadades que calen per

Lectura complementària

Carlota Bustelo Ruesta (2011). *Serie ISO 30300: Sistema de gestión para los documentos* (en línia). Madrid, SEDIC. (Documentos de trabajo; 2).

implementar la norma ISO 15489. Així, aquesta norma planteja que cal crear metadades en el moment de la captura dels documents i metadades posteriors a la captura dels documents que facin referència a les entitats següents:

- el document,
- els procediments, polítiques i regulacions,
- els agents (persones, àrees o unitats de gestió, organitzacions, etc.),
- les activitats de gestió,
- les activitats de gestió de documents.

La segona part d'aquesta norma, «Elements conceptuals i d'implementació», proporciona directrius per al desenvolupament i la construcció d'un esquema de metadades i descriu els punts que cal tenir en compte en implementar les metadades per a la gestió dels documents.

3) ISO/TR 26122. *Informació i documentació. Anàlisi dels processos de treball per a la gestió documental.* Ofereix orientacions sobre l'anàlisi dels processos de treball des del punt de vista de la creació, incorporació i control dels documents, amb el propòsit de garantir que aquests es creen i s'incorporen des de l'inici d'una activitat als sistemes de l'organització. Es distingeixen dos tipus d'anàlisi:

- **anàlisi funcional:** identifica (de dalt a baix) les funcions, els processos i les operacions d'una organització i mostra les seves relacions de forma jeràrquica, de manera que serveix de base per dur a terme la classificació de les activitats de l'organització;
- **anàlisi seqüencial:** estudia, des d'un punt de vista més operatiu, el flux d'un procés per descriure de manera lineal o cronològica les operacions que el constitueixen.

4) ISO/TR 18128. *Informació i documentació. Apreciació del risc en processos i sistemes de gestió documental.* Aquest informe tècnic estableix un mètode per identificar, analitzar i avaluar els riscos relacionats amb els sistemes i processos de gestió documental, de manera que es pugui assegurar que els documents satisfan les necessitats de l'organització durant tot el temps requerit.

5) ISO 16175. *Informació i documentació. Principis i requisits funcionals per a documents en entorns d'oficina electrònica.* Estableix els principis i els requisits funcionals per al programari utilitzat en la producció i gestió de documents electrònics en entorns administratius. La segona part de la norma, «Directrius i requisits funcionals per a sistemes que gestionen documents electrònics», es-

⁽⁶⁾Sigles en anglès d'*Electronic document and records management system*.

pecifica els requisits funcionals que un sistema de gestió de documents electrònics (per exemple, una aplicació EDRMS⁶) ha de satisfer per mantenir documents que constitueixin representacions autèntiques i fiables de les activitats o operacions de l'organització. En canvi, la tercera part, «Directrius i requisits funcionals per a documents en els sistemes de l'organització», fa referència als requisits funcionals per al manteniment d'evidències electròniques en les aplicacions de negoci que manegen documents.

Què són els requisits funcionals?

Un requisit funcional és la descripció del comportament que ha de tenir i la informació que ha de manejar una solució de programari. Així, els requisits funcionals defineixen les capacitats que ha de tenir l'aplicació per satisfer les necessitats dels usuaris i interessats, proporcionant una descripció prou detallada que faciliti el procés de desenvolupament del programari.

Les normes i els informes tècnics d'ISO sobre gestió de documents aborden, doncs, qüestions que fan referència a:

- els **fonaments** d'un sistema de gestió de documents, tant els processos i instruments per crear i controlar els documents (ISO 15489) com la gestió de les metadades associades als documents (ISO 23081);
- els **mètodes d'anàlisi** dels processos de treball (ISO/TR 16122) i d'avaluació dels riscos dels sistemes i processos documentals (ISO/TR 18218);
- els requisits funcionals que han de complir les **aplicacions** de gestió documental o de negoci que mantenen documents electrònics (ISO 16175).

A més d'aquestes normes de caràcter més general, n'hi ha unes altres que plantegen com afrontar projectes documentals en què estigui previst:

1) Digitalitzar documents: l'informe tècnic **ISO/TR 13028** (*Informació i documentació. Directrius per a la implementació de la digitalització de documents*) estableix bones pràctiques per a la creació i el manteniment de documents digitalitzats a fi d'assegurar-ne la veracitat i fiabilitat. Per a això, proposa criteris i recomanacions per planificar el projecte, dur a terme la digitalització dels documents i mantenir les solucions utilitzades per a l'emmagatzematge dels documents digitalitzats.

2) Dur a terme un procés de migració o conversió: la norma **ISO 13008** (*Informació i documentació. Procés de migració i conversió de documents electrònics*) especifica les qüestions de planificació, els requisits i els procediments per a la conversió o migració de documents electrònics, incloent-hi les metadades, amb la finalitat de preservar-ne l'autenticitat, la fiabilitat, la integritat i la usabilitat. Estableix com elaborar un pla de conversió i migració que garanteixi la preservació dels documents de l'organització.

3) Allotjar documents en un repositori extern: l'informe tècnic **ISO/TR 17068** (*Informació i documentació. Repositori de tercer de confiança per a documents electrònics*) descriu els serveis i processos que un repositori de tercer de confiança ha de proporcionar als documents electrònics dels clients durant el seu període de conservació. També detalla els criteris de fiabilitat i els requisits particulars dels serveis, del sistema (maquinari i programari) i de l'administració del repositori.

Bibliografia

Bustelo Ruesta, C. (2011). *Serie ISO 30300: sistema de gestión para los documentos*. Madrid: SEDIC. <<https://www.sedic.es/wp-content/uploads/2011/01/serie-iso-30300.pdf>> [Consulta: 17.10.2018].

DLM Forum (2011). *MoReq2010. Volume 1: Core Services & Plug-in Modulis*. [s.l.], DLM Forum Foundation. <https://www.moreq.info/files/moreq2010_vol1_v1_1_en.pdf> [Consulta: 10.10.2018].

Pardo Álvarez, J. M. (2016). *Configuración y usos de un mapa de procesos*. Madrid: AENOR.

Pearce-Moses, R. (2005). *A glossary of archival and records terminology*. Chicago: The Society of American Archivists.

The Sedona Conference (2007). *The Sedona Guidelines: Best Practice Guidelines & Commentary for Managing Information & Records in the Electronic Age* (2a ed.). Phoenix: The Sedona Conference Working Group on Best Practices for Electronic Document Retention & Production.

UNE-EN ISO 9000. Sistemes de gestió de la qualitat. Fonaments i vocabulari (2015). Madrid: AENOR.

UNE-EN ISO 9001. Sistemes de gestió de la qualitat. Requisits (2015). Madrid: AENOR.

UNE-EN ISO 30300. Informació i documentació. Sistemes de gestió per a documents. Fonaments i vocabulari (2011). Madrid: AENOR.

UNE-EN ISO 30301. Informació i documentació. Sistemes de gestió per a documents. Requisits (2011). Madrid: AENOR.

UNE-ISO 15489-1. Informació i documentació. Gestió documental. Part 1: Conceptes i principis (2016). Madrid: AENOR.

