



## ISO 15489: Declaración para Directivos

### Introducción.

Todas las organizaciones, independientemente de su tamaño o de la naturaleza de su negocio, generan información como resultado de sus procesos de trabajo.

Los documentos, como un tipo de información, son activos de la organización que permiten alcanzar una serie de resultados.

La creación y el control de documentos deben estar integrados en las actividades, procesos y sistemas de una organización. La gestión eficaz de documentos permite a la organización gestionar los riesgos y responder a los desafíos de un entorno global abierto.

Una serie de normas ISO pueden ser utilizadas para evaluar y diseñar procesos, prácticas y sistemas para gestionar documentos.

### El rol de los documentos en las organizaciones.

Los documentos son importantes por las siguientes razones:

- Estratégicas, incluyendo la dirección eficaz y la toma informada de decisiones; la mejora en el rendimiento y la productividad; y la consistencia, continuidad y aseguramiento de la calidad en las operaciones.
- Operativas, incluyendo la prestación de servicios precisos y sensibles, la gestión de recursos y el control de costes.
- Reglamentarias, incluyendo el cumplimiento y la protección y soporte legal.
- De responsabilidad, como la rendición de cuentas y el gobierno corporativo, así como las auditorías de gestión y financieras.
- De gestión de riesgos, incluyendo seguridad, gestión de imagen pública y reputación, planificación e implementación de la continuidad del negocio
- Éticas, incluyendo transparencia, confianza y cumplimiento de expectativas de las partes interesadas externas



- De memoria corporativa, incluyendo la innovación mediante la captura y reutilización del conocimiento de la organización y el uso del conocimiento estratégico para mantener los procesos de negocio.

### **El entorno operativo cambiante**

Las organizaciones forman parte del contexto local, nacional y global en el que operan y poseen obligaciones derivadas de ello. Varios factores están impulsando a las organizaciones a incrementar su receptividad al entorno externo a fin de mantenerse viables y financieramente estables. Estos factores incluyen:

- La transformación para ofrecer servicios online.
- La creciente competencia comercial y el aumento de los intereses por parte de los accionistas.
- Los cambios tecnológicos que impulsan el comercio electrónico y las prácticas de la administración electrónica.
- Los entornos más abiertos que requieren alianzas y cooperación.
- La necesidad de compartir conocimiento y colaborar.
- La rapidez en las comunicaciones y difusión de la información a través de Internet.
- La creciente complejidad del entorno legislativo y regulatorio a nivel local, nacional e internacional (como por ejemplo la legislación sobre el comercio internacional, la propiedad intelectual, las regulaciones sobre el comercio y divisas, la privacidad y protección de datos, los tratados para la protección de especies o del patrimonio histórico, o el cambio climático).
- Las crecientes expectativas de los ciudadanos y clientes-para que las organizaciones actúen de una forma confiable, responsable, transparente y socialmente comprometida.
- El aumento del riesgo en entornos externos, incluyendo las amenazas a la seguridad y los desastres naturales.

Estas pautas pueden afectar a cualquier tipo de organizaciones. Hay una demanda de mejorar la eficiencia, el coste efectivo de funcionamiento y el cumplimiento de las normas de auditoría y gobernanza independientemente de si son organizaciones con ánimo de lucro o dependen de fondos públicos o privados.



## Buenas prácticas en la gestión documental

Las normas ISO de gestión de documentos responden a los requisitos de documentación recogidos en las normas de calidad y gestión de riesgos, y cumplen con las normas prácticas de seguridad. Estas aseguran que información autorizada y fiable relativa a, y evidencia de, las actividades que se realizan en los procesos de negocio, se crea, gestiona y está accesible para los que la necesitan tanto tiempo como sea necesario.

La norma ISO 15489 identifica los principios de la gestión documental. Estos principios se aplican a todos los documentos independientemente del formato o del medio en el que son creados y de la organización o individuo que los crea. Estos son:

- 1) Una organización debería tener una política, con roles y responsabilidades definidos, para la creación, captura, gestión y uso de los documentos, como evidencia de sus actividades, tanto tiempo como sea necesario.
- 2) La gestión documental apropiada debería estar integrada en los procesos sistemas de negocio.
- 3) Las técnicas, procesos y sistemas utilizados para crear y gestionar documentos deben alinearse con los requisitos del negocio específicos de la organización.
- 4) Los requisitos de los documentos, de su gestión y de su uso continuo deberían estar incorporados dentro del diseño e implementación de la estructura general de información de la organización.
- 5) Las reglas de negocio deberían ser desarrolladas para el diseño e implementación de los sistemas que contienen los documentos, así como para la gestión, utilización y destrucción de documentos.
- 6) Los recursos asignados a la gestión de documentos generados por actividades deberían ser acordes a la evaluación de los riesgos, la naturaleza de las actuaciones y el tipo y tamaño de la organización.
- 7) Los sistemas y los procesos deberían ser diseñados para que los documentos sean seguros ante un uso o modificación no autorizados, de modo que se puedan considerar precisos, autorizados, accesibles y aceptables como evidencia tanto tiempo como sea necesario.

Las normas promueven:

- La identificación de responsabilidades en la creación y control de documentos.



- La adopción de medios informáticos y automatizados de creación y gestión de documentos.
- La integración de la creación y el control de documentos en los procesos de negocio.
- La incorporación de los documentos a la estructura informativa de la organización para incrementar su valor y estimular su utilización.
- La conservación de los documentos el tiempo necesario y su eliminación cuando ya no se necesiten y sea posible de acuerdo con los requisitos legales y las expectativas del entorno social.