

Un encaje perfecto: ISO 30300 y sistemas integrados de gestión empresarial

Elisa García-Morales

19 septiembre 2013

García-Morales, Elisa (2014). "Un encaje perfecto: ISO 30300 y sistemas integrados de gestión empresarial". *Anuario ThinkEPI*, v. 8, pp. 153-155.



Resumen: Reflexión sobre la Experiencia práctica de la redefinición de un sistema de gestión documental a partir de la *ISO 30301* en una empresa que ha adoptado un sistema integrado de gestión. Partiendo de una operativa basada en archivos en papel y gestión de grandes cantidades de documentos escaneados, se ha reorientado la gestión documental hacia la adopción del documento electrónico y la oficina sin papeles. Se ha diseñado un modelo que encaja en el sistema integrado y que ha promovido que la gestión de los documentos se convierta en un elemento estratégico y factor clave del cambio organizacional.

Palabras clave: Sistemas integrados de gestión, Gestión documental, *ISO 30300*, Gestión de documentos electrónicos, Gobierno de la información.

Title: A perfect fit: ISO 30300 and integrated business management systems

Abstract: This reflection is based on practical experience with the redefinition of a document management system based on *ISO 30301* in a company that has adopted an integrated management system. Records and documents management is being reoriented from paper files and large quantities of scanned documents, towards electronic document management and the paperless office. We have designed a system that fits perfectly in the integrated system so that the Records Management System becomes a key strategic element for organizational change.

Keywords: Integrated management systems, Records management, *ISO 30300*, Electronic document management, Information governance.

El objeto de esta nota es aportar una reflexión sobre una reciente experiencia de articulación de un sistema de gestión de la información y los documentos basada en la *Norma ISO 30300-1* en el contexto de un sistema integrado de gestión empresarial. Se trata de un proyecto innovador en primer lugar porque dos años después de la aprobación de la norma son aún muy escasas sus aplicaciones prácticas y, en segundo lugar, porque es realmente infrecuente encontrar grandes empresas que hayan apostado decidida y firmemente por un modelo integrado de gestión empresarial.

Sistemas integrados de gestión empresarial

Conviene aclarar que cuando nos referimos a sistemas de gestión no hablamos de sistemas TI, sino de lo que se conoce por sistemas de *management*, un conjunto de prácticas orientadas a gestionar de manera sistemática en las empresas aspectos tales como la calidad, la seguridad de la información, los riesgos, la continuidad del

negocio, la prevención de riesgos laborales o los aspectos medioambientales, que se encuentran estandarizados mediante los principales MSS de ISO (*Management System Standards*).

“Es habitual que en las empresas coexistan varios de estos sistemas implantados con poca o ninguna conexión entre ellos”

Los MSS han tenido una gran aceptación en las organizaciones ya que facilitan la implantación de una forma de operar normalizada y sistemática susceptible de ser controlada y verificada. El estándar que más aceptación ha tenido ha sido históricamente la *ISO 9001* (o familia de normas de calidad), o la de modelos equivalentes como el EFQM (*Modelo Europeo de Excelencia Empresarial*). Su aplicación ha aportado grandes beneficios a las organizaciones.

Desde hace más de una década los expertos insisten en la necesidad de tender a un enfoque integral de estos sistemas. Este planteamiento es lógico puesto que los distintos MSS comparten numerosos elementos comunes y múltiples sinergias. De hecho en esta línea se orientan la directiva y procedimientos publicados en 2012 por ISO/IEC, que establecen una estructura y diccionario común de términos y definiciones para los nuevos MSS que se generen. Es de prever que en los próximos años se alineen con esta directiva las revisiones de las normas vigentes con anterioridad a la fecha.

Pero lo que en la teoría resulta bastante evidente, es decir que esta visión integral e integrada contribuye sin duda a una mayor eficiencia organizacional, en la práctica dista mucho de ser real. Lo habitual es que en las empresas coexistan varios de estos sistemas implantados con poca o ninguna conexión entre ellos: enfoques y propósitos aislados, políticas diferenciadas, controles y auditorías independientes, documentación y registros separados.

La nueva dimensión de la gestión de documentos en un sistema integrado

El objetivo inicial del proyecto ha constituido en la definición de un programa para avanzar desde un modelo tradicional de gestión de los documentos basada en el papel y el escaneo generalizado hacia una gestión basada en documentos electrónicos (nativos) y orientada a una política de "cero papel". La empresa, una multinacional del sector *oil and gas*, contaba con una sólida base archivística y documental con muchos años de rodaje, con tecnologías avanzadas pero muy enfocadas al almacenamiento de documentos digitalizados y con un gran equipo de profesionales altamente cualificados. La unidad responsable de la gestión documental jugaba un papel de suma importancia dentro de la empresa como oficina de cumplimiento, en un contexto de requerimientos muy estrictos por parte de los organismos supervisores nacionales e internacionales.

La definición del modelo ha requerido un análisis de las políticas y estrategias de la organización y de sus procesos. Y he aquí que por primera vez en más de veinticinco años de experiencia, nos hemos encontrado hecho realidad un sistema integral de gestión. ¿Qué significa esto?:

- única política formulada con visión integral que abarcaba a todos los sistemas "manageriales" de la organización;
- único manual de manuales o compendio en el que se recogen los principios de todos los sis-



<http://archivistica.blogspot.com.es>

temas asumidos en torno a las grandes categorías comunes a todos los MSS;

- apoyo decidido de los altos niveles de dirección;
- auténtica orientación a procesos focalizada en eliminar las estructuras verticales y "departamentalizadas";
- procesos de evaluación y mejora en los cuales se insertan las auditorías integrales de cumplimiento.

"Se ha definido un modelo sistémico basado en la ISO 30301 donde la gestión de los documentos se convierte en elemento estratégico"

Antes del proyecto, la responsabilidad de la gestión documental quedaba posicionada principalmente en el ámbito operacional de la empresa, muy lastrada por un enfoque netamente digitalizador y de archivo físico. La decidida apuesta por la adopción del documento electrónico nativo ha permitido una reflexión profunda sobre el papel que la gestión de los documentos debía ocupar en el contexto del negocio y de su evolución futura. Esto ha llevado a definir un modelo sistémico basado en la ISO 30301 donde la gestión de los documentos se convierte en elemento estratégico y motor dinamizador del cambio en la empresa.

Este enfoque ha permitido resituar completamente la gestión documental en el marco de la gestión integrada de la empresa contando con el respaldo y liderazgo adecuados. Hay que señalar que la organización, por decisión expresa, adopta las normas como buenas prácticas a aplicar y sin la finalidad de certificarse salvo en los casos en que ello es requerido por terceras partes.

Los principales logros del modelo propuesto son:

- Conformar un liderazgo sólido a través de un Comité con el más alto nivel de participación directiva y la adscripción del liderazgo en gestión de los documentos a un área responsable de la estrategia y desarrollo de la empresa.
- Incorporar explícitamente el enunciado de la gestión documental en la política y manuales unificados de la empresa con el mismo rango que se tratan otros aspectos como la calidad o la seguridad de la información.
- Incorporar el programa de actuación en materia de gestión de documentos para los próximos cinco años en la planificación estratégica y operativa de la empresa, lo que garantiza la adecuada asignación de recursos.
- Vincular la operación de gestión de los documentos a la mejora de procesos emprendida en el ámbito operacional. Todos los procesos deben ir acompañados de su análisis documental y de las correspondientes propuestas de mejora *to-be* que incluyan las directrices establecidas para los procesos normalizados de gestión de los documentos.
- Incorporar la evaluación del cumplimiento y dinámica de mejora en el marco de una evaluación integral. En este sentido algunos profesionales del equipo de la gestión documental se

han capacitado como evaluadores integrales.

Conclusiones

Este trabajo ha puesto de manifiesto cómo la gestión de los documentos bajo el enfoque sistemático que propugnan las ISO 30300 es una pieza esencial y factor determinante de eficiencia y competitividad en empresas que apuestan decididamente por la transformación de sus estructuras de gestión hacia un enfoque integral por procesos.

Referencias

Ciers, Don C. (2011). *Integrated Management Systems implementation tool: a guide for organizational management systems conformant to ISO Quality, Environmental and Occupational Health & Safety Standards*. USA: Xlibris Corporation. ISBN: 1 888 795 4274

ISO/IEC Directives, Part 1 – Procedures for Technical Work
<http://isotc.iso.org/livelink/livelink?func=ll&objId=4230455&objAction=browse&sort=subtype>

Lloveras, María-Rosa (2013). "Sobre la importancia de integrar la norma ISO 30301 con el resto de sistemas de gestión". *Blog ISO 30300*, 9 enero.
<http://www.iso30300.es/sobre-la-importancia-de-integrar-la-norma-iso-30301-con-el-resto-de-sistemas-de-gestion>

UNE-ISO 30301:2011 (2011). *Información y documentación. Sistemas de gestión para los documentos. Requisitos*.

El ANUARIO THINKEPI y la revista EL PROFESIONAL DE LA INFORMACIÓN se encuentran entre los tres primeros puestos de la categoría "Documentación" en el Índice h de las revistas científicas españolas según Google Scholar Metrics (2008-2012)

DOCUMENTACIÓN

	REVISTAS	H Index	Mediana H
→	1 El Profesional de la Información	16	21
	2 Revista Española de Documentación Científica	10	12
→	3 Anuario Thinkepi	7	13
	4 BiD: Textos Universitaris de Biblioteconomia i Documentació	6	10
	5 Anales de Documentación: Revista de Biblioteconomía y Documentación	6	8
	6 Documentación de las Ciencias de la Información	5	6
	7 Ibersid: Revista de Sistemas de Información y Documentación	3	10
	8 Revista General de Información y Documentación	3	5

<http://ec3.ugr.es/in-recs>