

# La gestión documental y la norma ISO 15489:2001 Record Management

FÉLIX GÓMEZ-GUILLAMÓN WERNER  
*Kalimacos, Servicios Documentales*

La norma ISO 15489: 2001 Record management ha generado un debate en el seno de los profesionales de las Ciencias de la Documentación. El autor se implica en el mismo aportando su opinión y experiencia como gestor documental que desarrolla su actividad en el ámbito privado. Igualmente refleja la situación actual de los profesionales de la gestión documental en el ámbito privado, así como las diferencias existentes entre sector público y privado.

PALABRAS CLAVE: ISO 15489: 2001, Normalización, Gestión documental pública, Gestión documental privada.

## INFORMATION MANAGEMENT AND ISO STANDARD 15489:2001 RECORD MANAGEMENT

ISO standard 15489: 2001 Record management has generated considerable debate among information science professionals. The author involves himself in it by contributing with his opinions and experience as an information manager working in the private sector. He also depicts the current situation of information management professionals in the private sector as well as differences between the private and the public sectors.

KEYWORDS: ISO 15489: 2001, Standardisation, Public Record Management, Private Record Management.

En 1934 Paul Otlet (1) consideraba que “Para volver accesible la cantidad de informes y artículos dados cada día en la prensa cotidiana, en las revistas, para conservar folletos, informes, prospectos, documentos oficiales; para encontrar materias dispersas en los libros, para hacer un todo homogéneo de esas masas incoherentes, son precisos procedimientos nuevos”. Era el comienzo de la documentación como ciencia. Su sueño e ilusión era proporcionar acceso y disfrute de la información –como base del conocimiento– a todo el mundo.

Setenta años más tarde, el mundo ha evolucionado hacia límites entonces inimaginables. Desde los años cincuenta del pasado siglo, se ha venido produciendo el

despertar de una ciencia dormida. La tecnología no sólo es un apoyo de las tareas humanas, es su razón de ser para mejorar todos los procesos, productos y servicios, que redundan en beneficio de todos los ciudadanos. Internet ha dado lugar a una nueva “revolución industrial”, cambiando radicalmente el mundo empresarial, económico, social, político y cultural desde los años noventa.

En estos cambios, se apuesta por la innovación y el desarrollo (I+D), incorporando la tecnología (I+D+T) a todos los procesos y aplicando sistemas de gestión de la calidad basados en procesos. El mundo empresarial ha optado por un sistema de gestión eficaz, rentable y de alta calidad. Ha optado por crear alianzas estratégicas como forma de gestión rentable y útil.

A nivel interno, pone en valor todos sus recursos (humanos, económicos y financieros, tecnológicos e informativos), eliminando obstáculos y creando procedimientos administrativos básicos, minimalistas. Se fomenta el trabajo en equipo y se suavizan las relaciones jerárquicas. Las ideas y opiniones de todos los trabajadores y directivos cuentan en un proyecto. Lo importante es el proyecto y lo que conlleva ese proyecto. Todo lo demás es accesorio, incluso los procedimientos administrativos.

## 1. LA NORMA ISO 9001:2001

Las organizaciones suelen tener muy en cuenta la norma ISO 9001 que normaliza los sistemas de gestión de calidad en la organización. La idea de la norma camina en la línea de asegurar la disponibilidad de recursos de información útiles y necesarios para los diferentes procesos de la organización. Esta disponibilidad se orienta como apoyo de las operaciones y seguimientos de los procesos documentados y controlados (*workflow*) que se llevan a cabo en la organización. En ese sentido contempla un **manual** dentro del Sistema de Calidad de la organización. En este manual se prevé el establecimiento de controles de documentos y controles de registros.

Los primeros tratan de estudiar y analizar la información que va a ser necesaria para documentar un proceso. Busca la racionalidad, la economía y la idoneidad de esa información para el proceso concreto que esté desarrollando la organización. Los segundos tratan de crear un sistema que permita identificar, almacenar, proteger, recuperar, reutilizar, retener y disponer la información útil para documentar un proceso.

Las tecnologías de la información (TIC) incorporan en su aspecto informativo, aplicaciones que permiten tanto el control de los documentos como de los registros. Es decir, se adaptan a la norma ISO 9001. El sueño de Paul Otlet hoy está cumplido. En la actualidad se puede acceder y utilizar cualquier recurso de información para documentar un proceso. Se puede, por tanto, acceder al conocimiento, que es la base de la innovación y el desarrollo (I + D).

## 2. LA NORMA ISO 15489:2001

La norma ISO 15489, cuya primera parte traducida al español como PNE-ISO 15489/1 se publicará previsiblemente en el último trimestre de 2005, ahonda más en la línea de la norma ISO 9001 y en la realidad funcional de las organizaciones. Aún sin publicar la edición española ya está suscitando un gran debate entre los profesionales de las ciencias de la documentación. Muy especialmente entre el sector público y privado.

La norma plantea la gestión documental desde la perspectiva siguiente: los gestores de documentos e información tienen el cometido de poner en valor los recursos informativos disponibles, para documentar los procesos que se están llevando a cabo en la organización en un momento dado.

En principio, sigue los planteamientos anteriores. Sin embargo, se pueden apreciar en la comunidad profesional distintas interpretaciones. En general, en la Administración Pública se opina que la gestión documental está presente en el ámbito archivístico con los profesionales que tratan documentos “de archivo” en las fases administrativas del sistema de archivos. Para la administración esta norma está regulando algo regulado, y por tanto parece innecesaria.

En cambio los profesionales que nos movemos en el sector privado (empresas, consultoras, proveedores de *software*, profesionales por cuenta propia) consideramos que la documentación de procesos, se basa en disponer de todo tipo de recursos informativos, tanto los que forman parte del contenido de “*documentos de archivo*” como los que, por el contrario, no forman parte de esa clase de documentos. Por tanto para los que estamos en el ámbito privado, la gestión documental está fuera del ámbito archivístico. Engloba todas las ciencias y prácticas que proporcionan fuentes o recursos de información útiles para documentar. Esta norma regula nuestra actividad y le da forma e identidad a nuestro trabajo, por ello la consideramos útil y válida.

## 3. INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS EN LA GESTIÓN DOCUMENTAL:

Los gestores documentales tienen que controlar los registros según la norma ISO 9001. La información está soportada en un objeto físico, en un archivo electrónico o en la Red. Ese soporte tiene características diversas y es preciso que esté disponible en todo momento y en perfecto estado de conservación.

La información suele presentarse en diferentes formas y soportes:

- 1. Información utilizada para el trabajo interno informal:** borradores, estudios parciales, anotaciones, esquemas, resúmenes, organigramas, directorios, propuestas, catálogos comerciales, dossier de prensa y temático, fotografías de eventos o proyectos, mapas, planos y croquis, agendas,

calendarios, paginas web, trabajos previos. (únicos y múltiples, fuera del procedimiento administrativo).

2. **Información bibliográfica:** libros (en papel y electrónicos), publicaciones periódicas y oficiales (en papel y electrónicas), científicas y técnicas (en papel y electrónicas), dossier periódico interno o boletín informativo interno (en papel y electrónicas), folletos, audiovisuales, páginas web.
3. **Información administrativa, jurídica y contable:** En general los Documentos considerados profesionalmente “de archivo”.
4. **Información intrínseca al objeto usada para documentar:** Muestras, especímenes, modelos, maquetas, material de congresos para regalar, objetos tridimensionales en general, carteles, posters, señalizaciones.

Como puede apreciarse el objeto de estudio del gestor documental no se circunscribe a los documentos “de archivo” como plantean los compañeros archiveros, sino a todo un universo de documentos y objetos que contienen información susceptible de ser controlada y utilizada como recurso para documentar procesos.

Pero esos documentos y objetos hay que guardarlos y tratarlos para tenerlos siempre disponibles. Para ello están los principios, criterios, técnicas, métodos y usos de las ciencias de la documentación. Auxiliadas por otras ciencias que podríamos llamar afines, como por ejemplo: la museología para los objetos tridimensionales o la historia como recurso de información para determinados procesos [i].

Las ciencias de la documentación son las herramientas e instrumentos necesarios para controlar los registros que aludía la norma ISO 9001. Con ello se puede entender que el gestor documental actúa en la línea de la gestión de los recursos de información para documentar.

La archivística, la biblioteconomía y la documentación son especialidades, dentro de las Ciencias de la Documentación, que es el área de conocimiento común. Hay profesionales que son especialistas en una rama y otros más “*universalistas*” que conocen y aplican todas las especialidades, de forma natural. No debería, por tanto existir confrontación.

#### 4. SECTOR PÚBLICO Y PRIVADO EN LA GESTIÓN DOCUMENTAL

Creo que la clave para entender este desencuentro producido por la norma ISO 15489, se debe a la distinta forma de trabajar en el sector público y en el sector

- 
- i. Los procesos en los que intervine la historia, la geografía o la arqueología tienen mucho que ver con los estudios previos llevados a cabo en planificaciones urbanísticas, para documentar estudios de impacto arqueológico o para valorar bienes culturales (restauraciones y rehabilitaciones).

privado. Mientras que en el público, Archivo, Biblioteca y Centro de Documentación son considerados como entidades culturales y servicios públicos, diferentes e independientes entre sí –predomina el sentido de la especialización frente a la universalización–, en el ámbito privado no existe esa diferencia. Se tiende a la universalización de los conocimientos.

La Administración Pública trabaja con **procedimientos** y la empresa privada con **proyectos**. Al trabajar con procedimientos, la especialización del trabajo es más adecuada, las estructuras son verticales, jerárquicas y reglamentadas. Los canales de circulación de la información suelen estar formados por redes y sistemas más o menos homogéneos.

Al trabajar con proyectos se requiere una universalización de los conocimientos para captar la idea central del proyecto y su organización global; también se requiere especialización en temas muy concretos y para fines concretos. De esta forma las estructuras horizontales en forma de grupos de trabajo, comités o reuniones de técnicos, son más útiles para el desarrollo del proyecto. El trabajo en equipo es fundamental. La información fluye libremente pudiendo formar redes, o simplemente intercambio entre personas.

En el ámbito privado, los documentos y objetos (recursos de información) se encuentran almacenados todos juntos y revueltos en depósitos que suelen ser habitaciones, naves industriales, garajes, sótanos o buhardillas. Para el cliente (empresario) esos depósitos son almacenes y no tienen ninguna consideración administrativa (no es un servicio), ni cultural (no suele existir patrimonio documental en estas organizaciones).

Simplemente es el almacén de los papeles [ii]. De ese almacén se ocupa alguien de administración o dependiente del director de calidad de la organización. No es archivero, ni documentalista, ni bibliotecario. Por tanto no se aplican las técnicas y métodos profesionales. La improvisación e imaginación es su ciencia.

Por ello cuando el gestor documental es requerido para acometer la gestión de esos fondos documentales, debe poseer conocimientos profesionales profundos en las tres ramas de las ciencias de la documentación –de carácter universalista y especializado–, saber de informática, conocer el campo de actividad de la empresa-cliente e incluso utilizar los conocimientos en otras ciencias ajenas a las ciencias de la documentación, porque se va a encontrar todo tipo y clase de documentos y otros objetos con información.

El empresario no distingue entre documentos, y le da igual si el profesional los distingue. A él sólo le interesa que esos recursos estén en valor para poder docu-

---

ii. En cierta manera volvemos al modelo primitivo, al “Tuppa parna” hitita o a las “casas de la sabiduría” egipcias. Y a la reaparición del “tuppala” hitita o el “escriba” egipcio como gestor de esos documentos y de los “secretos” que encierra su contenido.

mentar sus procesos y lograr que éstos, con la ayuda del gestor documental, salgan adelante y se obtenga la excelencia en sus productos o servicios, así como la plena satisfacción de sus clientes.

El gestor documental no crea un archivo, una biblioteca o un centro documental como servicio o como entidad cultural; crea un sistema para que, desde la empresa (su cliente) se puedan gestionar todos los documentos y la información útil sin ayuda del gestor documental. Al cliente no le interesa un sistema de archivo o de biblioteca, que le obligue a tener en plantilla a un archivero o un bibliotecario o un documentalista de forma permanente. Por ello, la gestión ordinaria de esos fondos, viene impuesta por el cliente en la persona de una secretaria o administrativa, a la que el gestor tiene que formar para realizar esa gestión.

Tratar de imponerle, o proponerle, un servicio tradicional al cliente, es equivalente a perder un cliente y el dinero. No hay que olvidar que el gestor documental privado es también empresa, tiene que velar por sus intereses empresariales y económicos. Por lo que no puede, ni debe, contrariar al cliente.

Como puede observarse las diferencias producen confusión. Los objetivos son distintos pero en el fondo todos usamos el mismo bagaje de conocimientos de las ciencias de la documentación. Por tanto no son profesiones distintas, es la misma, pero con varias caras.

Por otra parte es notorio que en archivos públicos, las bibliotecas auxiliares estén gestionadas por archiveros, no por bibliotecarios; de la misma forma, los archivos de las bibliotecas públicas son gestionados por bibliotecarios, no por archiveros; documentalistas y bibliotecarios comparten actividades, herramientas e instrumentos comunes. Incluso se da la circunstancia que algunas bibliotecas universitarias y municipales suelen ocuparse, a menudo, de gestionar los archivos históricos de las universidades y municipios, lo cual es palpable que todos nos dedicamos a lo mismo, a gestionar información y documentos.

## **5. UN EJEMPLO DE LA ACTIVIDAD DEL GESTOR DOCUMENTAL**

Supongamos que una empresa dedicada a la construcción, puesta en servicio y comercialización de plazas de aparcamiento contrata a un gestor documental.

La dirección de la empresa recibe a través de los cauces ordinarios demanda de aparcamientos en un sector concreto de la ciudad. La dirección toma en consideración esa demanda y piensa la forma de satisfacer a esos ciudadanos. Necesita primero contar con recursos suficientes para emprender el diseño y elaboración de un proyecto concreto de un aparcamiento para esa zona concreta de la ciudad. Además de personal y de recursos económicos, financieros y tecnológicos, va a precisar contar con recursos informativos que vayan documentando todo el proceso (que no procedimiento administrativo) de elaboración del proyecto de aparcamiento.

En primer lugar precisa información sobre los requisitos legales y normativos referentes a muchos aspectos relacionados con el proyecto. El gestor documental recopila en un dossier o en un informe esos requisitos que previamente ha obtenido de la documentación del archivo, (estatutos de la empresa, normativa sobre personal, riesgos laborales, etc.) y de otras fuentes de información, (repertorios como Aranzadi, libros y publicaciones oficiales, informes de abogados, informes de otras empresas que ya han acometido un proyecto similar). Con esa información el director plantea una propuesta e inicia el procedimiento administrativo necesario para que salga adelante el proyecto. Una vez finalizado ese procedimiento inicial, la dirección ordena el pase a otra fase, la técnica.

En la fase técnica intervienen arquitectos, promotores, constructoras, ingenieros, generalmente ajenos a la empresa que ha contratado al gestor documental. En esta fase no hay procedimiento administrativo alguno, únicamente se tratan cuestiones técnicas. Es la fase donde suele darse mayor descontrol de información y documentación, al intervenir diferentes actores y entidades.

La improvisación suele ser la tónica, dado que esta fase no se ajusta a procedimiento administrativo alguno. Cada cual actúa según el ritmo de elaboración del proyecto y las decisiones que a cada momento se van tomando. Los documentos entran y salen de la empresa sin pasar por el registro de la empresa, por que son documentos de trabajo interno informales.

Estos profesionales necesitan información relativa a aspectos técnicos reflejados en el proyecto de aparcamiento. Esa información se prepara y se presenta por parte del gestor documental a su cliente (dirección de la empresa contratante). Esta actividad informativa para documentar se repetirá mientras se elabora el proyecto.

Una vez presentado el proyecto, siguiendo un procedimiento administrativo establecido para tal fin, se procede a la ejecución de la obra. Durante la obra es posible que los técnicos reclamen información a los gestores, dado que pueden surgir infinidad de incidencias, cambios e incluso replanteamientos de todo el proyecto. También hay pequeños procedimientos contables para la facturación y certificaciones parciales.

Se construye el edificio, la organización pasa a una segunda fase, ponerlo en servicio y comercializar las plazas de aparcamiento. En esta fase se va a necesitar información técnica para los equipamientos del aparcamiento y comercial para la venta de las plazas. El gestor documental proporciona esa información. En esta fase, de forma paralela también se sigue un procedimiento administrativo y contable.

La gestión de la abundante documentación que genera el proyecto, una vez concluido, debe ser conservada. El gestor documental pasa ahora a ser gestor del fondo documental generado. La documentación del proyecto forma parte del archivo de la empresa por tanto debe archivarlo siguiendo los principios de la archivística.

Toda la documentación no archivística y todos los recursos de información utilizados deben también organizarse de acuerdo con las normas técnicas y principios de las ciencias correspondientes. Es decir, los documentos bibliográficos según las normas bibliográficas o bibliotecarias, los documentos tridimensionales (maquetas, muestras de tierra o piedra, restos arqueológicos hallados, carteles, reclamos publicitarios) se organizarán con criterios museológicos o con los criterios establecidos por coleccionistas o expertos en esos objetos. Si no existen normas o criterios válidos, se crean.

## 6. PROPUESTAS DE ANECA

El libro blanco de ANECA (Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación) propone la creación de un título de grado en información y documentación completado con *masters* especializados. Algunos ven en este título un intento por hacer desaparecer las tres profesiones de la documentación e imponer una sola.

Como vimos más arriba existe una ciencia y especialidades. Esta existencia es *de facto* y ha sido posible gracias a la evolución natural experimentada por cada especialidad desde el siglo XVIII. Con esta propuesta, la ciencia y las especialidades adquieren el valor *de iure*. Se identifica la “ciencia” con “ciencias de la documentación”, y se plantean las “especialidades” de archivística, biblioteconomía y documentación.

Los estudios tendentes a obtener el título de grado en información y documentación, forman la “ciencia” abarcando tanto la gestión de información, como de documentos. Las “especialidades” se darán en los *masters* –que por otra parte ya existen–, por lo que en principio no debe existir ningún problema.

Creo que no es intención de ANECA imponer nada. Más bien es una oportunidad para crear un nombre común que identifique a los gestores de información y de documentos, es decir, archiveros, bibliotecarios, documentalistas y gestores documentales. Es necesario, porque en la sociedad y en un mundo empresarial no tienen claro cuál es nuestro nombre, nuestra dedicación, nuestras actividades.

A menudo se pierden en el maremagno de las ciencias de la documentación. Confunden al archivero con el informático, adoran al informático por encima de todos, como el gran demiurgo contemporáneo que todo lo puede, creen que los archiveros tratan libros antiguos, que los documentalistas son unos seres extraños que nadie sabe si son archiveros o bibliotecarios [iii].

---

iii. Estas apreciaciones están contrastadas en conversaciones informales con diferentes compañeros, tanto del sector público como del privado.



Aunar en una sola titulación las especialidades, facilitaría a la sociedad y a los empresarios la identificación del perfil profesional que se necesita en un momento dado. Evitaría el intrusismo profesional y generaría a corto plazo una deontología profesional común.

Se supone, puesto que así lo han manifestado muchos compañeros, que se habrá previsto algún tipo de puente o fórmula, para que la formación de los actuales profesionales de la gestión documental se equipare a los nuevos títulos de grado. De lo contrario se generaría un gran problema difícil de solucionar, especialmente en el ámbito archivístico público y en todo el sector privado, donde el 100% de los profesionales carecen de titulación oficial específica. No ocurre lo mismo con bibliotecarios o documentalistas que sí poseen titulación específica.

La formación académica va acompañada de la formación de un colegio profesional conjunto. Este colegio conjunto es más atractivo en el sector privado. Los que trabajamos en el ámbito privado nos resultará más económico, al no tener que colegiarnos en dos o tres colegios diferentes para poder ejercer. Además de ello se posibilitará poner coto al creciente intrusismo profesional y abogar por una deontología profesional que regule el ejercicio correcto de los profesionales.

Por otro lado, al haber colegio, hay fijación de honorarios y tasas por servicios profesionales, con lo cual también nos llevará a una competencia sana entre los profesionales del sector privado. Los clientes podrán acudir al colegio para solicitar gestores documentales, con lo cual también facilitará bastante la comercialización de servicios y productos a los que trabajamos en el sector privado.

## 7. CONCLUSIÓN

Aún queda camino que andar, estamos en los prolegómenos del cambio. La norma ISO 15489 aún no se ha implantado en España. Pero ya hay una corriente favorable para su implantación, especialmente en el ámbito privado, muy necesitado de esta norma; aunque también hay compañeros y organizaciones públicas que ya están empezando a apoyarla.

Pienso que el principio ha comenzado con éxito<sup>iv</sup>, más incluso que el esperado. Parafraseando a Umberto Eco (2), ante los cambios que se avecinan caben dos posturas, la de los *apocalípticos* que prefieren “lo bueno conocido a lo malo por descubrir”; y la de los *integrados* que prefieren aventurarse en lo desconocido, porque a lo mejor descubren un mundo mejor, o a lo mejor se equivocan. Pero si no se aventuran, siempre tendrán miedo a lo desconocido, con lo cual nunca evolu-

---

iv. Reconocido por FESABID y AENOR como organizadores del *Seminario de trabajo sobre la Norma ISO 15489:2001* en el que tuve el placer de participar.

cionarán porque no aceptarán los cambios por miedo. Toda evolución se produce cuando surge un cambio con respecto a una situación anterior.

Espero que el debate produzca más *integrados*, que *apocalípticos*. Apelo al consenso y que esta norma, que es buena para todos, salga adelante. Es necesario ponderar los procedimientos con los proyectos, de esta forma se podrá equilibrar la balanza entre lo público y lo privado.

### REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- (1) OTLET, Paul. *El tratado de documentación...* [ed. facs. de la ed. de París: Palais Mundaem, 1934]. Murcia: Universidad, 1996.
- (2) ECO, Umberto. *Apocalípticos e integrados*. Barcelona: Lumen, 1999.