

## E. GESTIÓN DE INFORMACIÓN

En esta sección se incluyen los siguientes temas:  
Gestión de contenidos, gestión del conocimiento, recursos humanos, archivos, manejo de documentos, escaneado, calidad.

### E.1. ¿Sistemas de gestión de información y documentación certificados?

Por **Carlota Bustelo-Ruesta**

1 septiembre 2008

**Bustelo-Ruesta, Carlota.** "¿Sistemas de gestión de información y documentación certificados?".  
*Anuario ThinkEPI 2009, EPI SCP, pp. 129-131.*



**Resumen:** Análisis de la relación entre la necesidad de demostrar la conformidad y los sistemas de gestión de la información y la documentación, y cómo esta puede derivar en procesos de certificación. Se describe el ejemplo del futuro desarrollo de las normas ISO 15489 de gestión de documentos y las oportunidades y amenazas que representa.

**Palabras clave:** Conformidad, Certificación, Sistemas de gestión de la información, Sistemas de gestión de documentos, ISO 15489.

**Title:** *Certified information and documentation management systems?*

**Abstract:** Analysis of the relationship between the need to demonstrate compliance and information and records management systems, and how the need can evolve to certification processes. The future development of ISO 15489 on records management and its opportunities and threats are described.

**Keywords:** Compliance, Certification, Information management systems, Records management systems, ISO 15489.

#### 1. Introducción: *compliance* o conformidad

**EN EL MUNDO ANGLOSAJÓN, y por su influencia en todo el mundo, cada vez se habla más de "compliance", que nosotros traducimos por "cumplimiento" o "conformidad".**

Este concepto, aplicado a distintos tipos de organizaciones, necesita una explicación para poder entender de qué se trata. Podemos incluir en este término las acciones para cumplir con el entorno legal, regulatorio o normativo, la gestión de riesgos para evitar los posibles incumplimientos y también el concepto de moda de buen gobierno corporativo (que en algún sitio he visto traducido como "governanza") de las grandes empresas con respecto a sus accionistas y clientes.

En cualquier caso, el cumplimiento o la conformidad, se debe demostrar y aquí viene la estrecha relación con los sistemas de gestión de la infor-

mación y la documentación, que son los únicos medios existentes para hacerlo.

En muchas organizaciones estos sistemas se desarrollan en forma de pequeños silos inconexos: el sistema de prevención de riesgos laborales, el sistema de calidad, la auditoría de cuentas, la información a los organismos reguladores, la información a accionistas, clientes o terceras partes, la auditoría de sistemas, etc.

---

**"En los sistemas más desarrollados la certificación del cumplimiento por entidades terceras independientes se convierte en un gran negocio"**

---

Esto es lo más habitual, pero con ciertas expectativas y tendencias al cambio. Ya en algunas

grandes multinacionales se ha planteado la creación del *Chief compliance officer*, que aglutinaría todas estas actividades y otras que se nos puedan ocurrir.

## 2. Sistemas de gestión certificados en las organizaciones

Cuando el cumplimiento hay que demostrarlo, alguien, interno o externo, debe asegurar que se ha producido. En los sistemas más desarrollados la certificación del cumplimiento por entidades terceras independientes se convierte en un gran negocio. Pensemos en el ejemplo de la *ISO 9000* de calidad, en el que toda una industria ha florecido a su alrededor para la obtención del sello de calidad, que no es más que la "certificación de cumplimiento".

En este caso, a las empresas les compensa pagar por obtener el sello porque van a obtener otros beneficios a cambio. En otros, la verificación de cumplimiento tiene un carácter más institucional, como pueden ser las funciones que ejercen los distintos organismos reguladores de distintos sectores: *Comisión nacional del Mercado de las Telecomunicaciones, Comisión Nacional del Mercado de Valores, el Consejo de Seguridad Nuclear*, etc.

Pero el denominador común es la forma de verificación, que se produce sobre la información y la documentación que se ha generado o recibido en los procesos y sobre las condiciones de acceso a la misma.

Los gestores de información se han sentido en muchos casos ajenos a todas estas cuestiones y sin embargo, en un reciente estudio de *Outsell*, se concluía: "los gestores de información están en una posición excelente para participar en el continuo desarrollo evolutivo de los esfuerzos para el cumplimiento de sus organizaciones y para ayudarlas a hacer la transición desde un cumplimiento operativo, táctico y reactivo a un cumplimiento estratégico que actualmente se considera que produce ventajas competitivas y eficiencias operativas"<sup>1</sup>.

## 3. El camino emprendido: Norma ISO de requerimientos de un sistema de gestión de documentos

En este contexto, puede entenderse las nuevas tendencias en las que estamos trabajando en la normalización *ISO* de la gestión de documentos. Se trata de la evolución de las actuales *normas 15489* hacia lo que en la jerga *ISO* se denomina "*Management system standards (MSS)*", y que para que todos nos entendamos, son las que si-



guen el modelo de las *normas 9000, 14000, 27000* y algunas más no tan conocidas.

Entre las características más importantes de estos *MSS* se destaca que son normas certificables y que tienen que ser compatibles entre sí. Esto significa que deben estar redactadas con unos requerimientos concretos y claros, que puedan ser auditables fácilmente.

La idea es simple: un sistema de gestión de documentos e información, que si la organización desea pueda certificarse, daría un gran soporte a todo el resto de las actividades de la organización. Este sistema entraría de lleno en el plano estratégico y debería soportarse en unos componentes tecnológicos que, de forma complementaria, deberían cumplir unas determinadas condiciones.

Desde 2007 el *TC46/SC11* de *ISO* está embarcado en esta tarea de producir unas nuevas normas que sirvan de base a esta posibilidad. Este camino se emprendió a propuesta española alcanzando apoyos unánimes de países de muy distintas culturas. Nuestro horizonte para publicarlas, teniendo en cuenta el arduo proceso de consenso y aprobación que requieren las *normas ISO*, se acercará a finales del 2010<sup>2</sup>.

## 4. Oportunidades y amenazas

No existe ninguna certeza sobre el impacto que este camino emprendido pueda tener en el futuro y, en gran parte, dependerá de factores como el *marketing* que podamos realizar de esta nueva iniciativa.

---

**"Las normas *MSS* pueden representar una gran oportunidad para el colectivo profesional"**

---

El hecho de que existan unas normas certificables no significa que inmediatamente se pongan en marcha ofertas de certificación. Primero hay que crear la demanda para conseguir que las organizaciones estén dispuestas a pagar por ello.

Desde el punto de vista del colectivo profesional, siempre que se sepa enfocar, puede representar una gran oportunidad. Consultores, auditores

y formadores serán necesarios en la implantación y demostración de estos sistemas si la iniciativa tiene éxito.

Pero no todo el monte es orégano, la aproximación holística o global de cualquier sistema de gestión de documentos puede ser percibida como una competencia a eliminar por sistemas mucho más asentados como los de calidad o calidad medioambiental. Al mismo tiempo, desde el punto de vista comercial, no parece muy lógico ni rentable obligar a las organizaciones a certificarse a “todo o nada”, por lo que habrá que abrir la posibilidad de aplicación por funciones o proce-

sos dentro de las organizaciones, lo que a veces parece reñido con los principios fundamentales.

## 5. Referencias

1. *Outsell, Inc.* Information management service: briefing - information managers and the compliance information landscape, January 7, 2008, v. 11.
2. *TC 46/SC 11*  
[http://www.iso.org/iso/standards\\_development/technical\\_committees/list\\_of\\_iso\\_technical\\_committees/iso\\_technical\\_committee.htm?commid=48856](http://www.iso.org/iso/standards_development/technical_committees/list_of_iso_technical_committees/iso_technical_committee.htm?commid=48856)



**masmedios**

Gestión Documental  
Digitalización  
Gestión de Archivos  
Personalización de OPACS  
Multimedia y Soluciones de Comunicación Global  
Soluciones Web | Intranet | e-Learning  
Sistemas de Gestión de Bibliotecas  
Posicionamiento y e-Marketing de Servicios de Información  
Desarrollo y Mantenimiento de Contenidos Digitales

**masmedios**

Oficinas Centrales:  
C/Garcilaso 15-B  
46003 Valencia  
Tel.: 96 369 41 23  
Fax: 96 369 34 39

Delegación Madrid:  
C/Tejo, 22 p.8  
28045 Madrid  
Tel.: 91 530 89 03  
Fax: 91 369 34 39

Delegación Alicante:  
Pda. Colari 5-E  
03710 Calpe-Alicante  
Tel.: 677 405 951

MASmedios SL- Grupo Ifedes

[www.masmedios.com](http://www.masmedios.com)