

Diciembre 2011

TÍTULO

Información y documentación

Sistemas de gestión para los documentos

Requisitos

Information and documentation. Management system for records. Requirements.

Information et documentation. Système de management des informations et des documents. Exigences.

CORRESPONDENCIA

Esta norma es idéntica a la Norma Internacional ISO 30301:2011.

OBSERVACIONES

ANTECEDENTES

Esta norma ha sido elaborada por el comité técnico AEN/CTN 50 *Documentación* cuya Secretaría desempeña FESABID.

Editada e impresa por AENOR
Depósito legal: M 49451:2011

© AENOR 2011
Reproducción prohibida

LAS OBSERVACIONES A ESTE DOCUMENTO HAN DE DIRIGIRSE A:

AENOR Asociación Española de
Normalización y Certificación

Génova, 6
28004 MADRID-España

info@aenor.es
www.aenor.es

Tel.: 902 102 201
Fax: 913 104 032

30 Páginas

Grupo 19

ÍNDICE

	Página
PRÓLOGO	5
INTRODUCCIÓN	6
1 OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN	8
2 REFERENCIAS NORMATIVAS	9
3 TÉRMINOS Y DEFINICIONES	9
4 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	9
4.1 Comprensión de la organización y su contexto.....	9
4.2 Requisitos de negocio, legales y de otra índole.....	9
4.3 Definición del alcance del SGD	10
5 LIDERAZGO	10
5.1 Compromiso de la dirección.....	10
5.2 Política.....	11
5.3 Roles organizativos, responsabilidades y competencias.....	11
6 PLANIFICACIÓN	12
6.1 Acciones para el tratamiento de riesgos y oportunidades.....	12
6.2 Objetivos de gestión documental y planes para alcanzarlos.....	12
7 SOPORTE	13
7.1 Recursos	13
7.2 Capacitación	13
7.3 Concienciación y formación	14
7.4 Comunicación	14
7.5 Documentación	14
8 OPERACIÓN	15
8.1 Planificación y control de operaciones.....	15
8.2 Diseño de los procesos de gestión documental	15
8.3 Implementación de las aplicaciones de gestión documental	16
9 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL SGD	17
9.1 Supervisión, medición, análisis y evaluación.....	17
9.2 Sistema de auditoría interna	18
9.3 Revisión por la dirección	18
10 MEJORA	19
10.1 Control de las no conformidades y acciones correctivas.....	19
10.2 Mejora continua	19
ANEXO A (Normativo) PROCESOS Y CONTROLES	20
ANEXO B (Informativo) INTERRELACIONES ENTRE LAS NORMAS ISO 9001, ISO 14001, ISO/IEC 27001 E ISO 30301	24

ANEXO C (Informativo) LISTA DE VERIFICACIÓN PARA LA AUTOEVALUACIÓN	28
BIBLIOGRAFÍA.....	30

PRÓLOGO

ISO (Organización Internacional de Normalización) es una federación mundial de organismos nacionales de normalización (organismos miembros de ISO). El trabajo de preparación de las normas internacionales normalmente se realiza a través de los comités técnicos de ISO. Cada organismo miembro interesado en una materia para la cual se haya establecido un comité técnico, tiene el derecho de estar representado en dicho comité. Las organizaciones internacionales, públicas y privadas, en coordinación con ISO, también participan en el trabajo. ISO colabora estrechamente con la Comisión Electrotécnica Internacional (IEC) en todas las materias de normalización electrotécnica.

Las normas internacionales se redactan de acuerdo con las reglas establecidas en la Parte 2 de las Directivas ISO/IEC.

La tarea principal de los comités técnicos es preparar normas internacionales. Los proyectos de normas internacionales adoptados por los comités técnicos se envían a los organismos miembros para votación. La publicación como norma internacional requiere la aprobación por al menos el 75% de los organismos miembros que emiten voto.

Se llama la atención sobre la posibilidad de que algunos de los elementos de este documento puedan estar sujetos a derechos de patente. ISO no asume la responsabilidad por la identificación de cualquiera o todos los derechos de patente.

La Norma ISO 30301 fue preparada por el Comité Técnico ISO/TC 46 *Información y documentación*, Subcomité SC 11, *Gestión de documentos*.

La Norma ISO 30301 pertenece a una serie de normas bajo el título general de *Información y documentación. Sistemas de gestión para los documentos*:

- ISO 30300 *Información y documentación. Sistemas de gestión para los documentos. Fundamentos y vocabulario*. Especifica la terminología para toda la serie de normas, los objetivos y los beneficios de un SGD.
- ISO 30301 *Información y documentación. Sistemas de gestión para los documentos. Requisitos*. Especifica los requisitos para implantar un SGD cuando una organización quiere demostrar su habilidad para crear y controlar los documentos de sus actividades durante el tiempo que los necesita.

INTRODUCCIÓN

El éxito de las organizaciones depende en gran medida de la implementación y mantenimiento de un sistema de gestión diseñado para la mejora continua de su desempeño al tiempo que atiende las necesidades de las partes interesadas. Los sistemas de gestión ofrecen una metodología, encaminada a la consecución de las metas de la organización, para la toma de decisiones y la gestión de recursos.

La creación y gestión de documentos es parte integral de las actividades, procesos y sistemas de las organizaciones. La gestión documental hace posible la eficiencia, la rendición de cuentas, la gestión de los riesgos y la continuidad del negocio. También permite a las organizaciones capitalizar el valor de sus recursos de información convirtiéndolos en activos comerciales y de conocimiento, contribuyendo a la preservación de la memoria colectiva, en respuesta a los desafíos del entorno global y digital.

Las Normas de Sistemas de Gestión (*Management System Standards*, MSS) ofrecen herramientas para que la alta dirección implemente un enfoque sistemático y verificable en el control de la organización en un entorno que favorezca las buenas prácticas.

Las Normas sobre sistemas de gestión preparadas por el ISO/TC 46/SC11 están diseñadas para asistir a organizaciones de todo tipo y tamaño, o a un conjunto de organizaciones con actividades compartidas, en la implementación, operación y mejora de un sistema de gestión para los documentos (en adelante, SGD) efectivo. El SGD dirige y controla la organización con el propósito de establecer una política y unos objetivos en relación con los documentos y alcanzarlos, utilizando:

- a) roles y responsabilidades definidos;
- b) procesos sistemáticos;
- c) medición y evaluación;
- d) revisión y mejora.

La implementación de una política y unos objetivos de gestión documental, sólidamente basada en los requisitos de la organización, asegurará que se crea, gestiona y hace accesible la información y evidencia fiable y autorizada sobre las actividades de la organización a los que la necesitan y por el tiempo necesario. Una implementación exitosa de una buena política y unos buenos objetivos de gestión documental derivan en documentos y aplicaciones que los gestionan adecuados a todos los fines de la organización.

Implementar un SGD en una organización también garantiza la transparencia y trazabilidad de las decisiones tomadas por la dirección y el reconocimiento de su responsabilidad.

Las normas desarrolladas por el ISO/TC 46/SC11 como SGD han sido desarrolladas en el marco de las Normas de sistemas de gestión para ser compatibles y compartir elementos y metodología con otras de estas normas. La Norma ISO 15489 y otras normas e informes técnicos, también desarrollados por el ISO/TC 46/SC11, son las principales herramientas para diseñar, implementar, supervisar y mejorar los procesos de gestión documental y sus controles, que operan bajo el gobierno del SGD, allí donde las organizaciones hayan decidido desplegar esta metodología.

NOTA La Norma ISO 15489 es la Norma fundacional que recoge las buenas prácticas en las operaciones de la gestión documental.

La estructura de las normas sobre SGD elaboradas por el ISO/TC 46/SC11, bien publicadas, bien en preparación está en la figura 1.

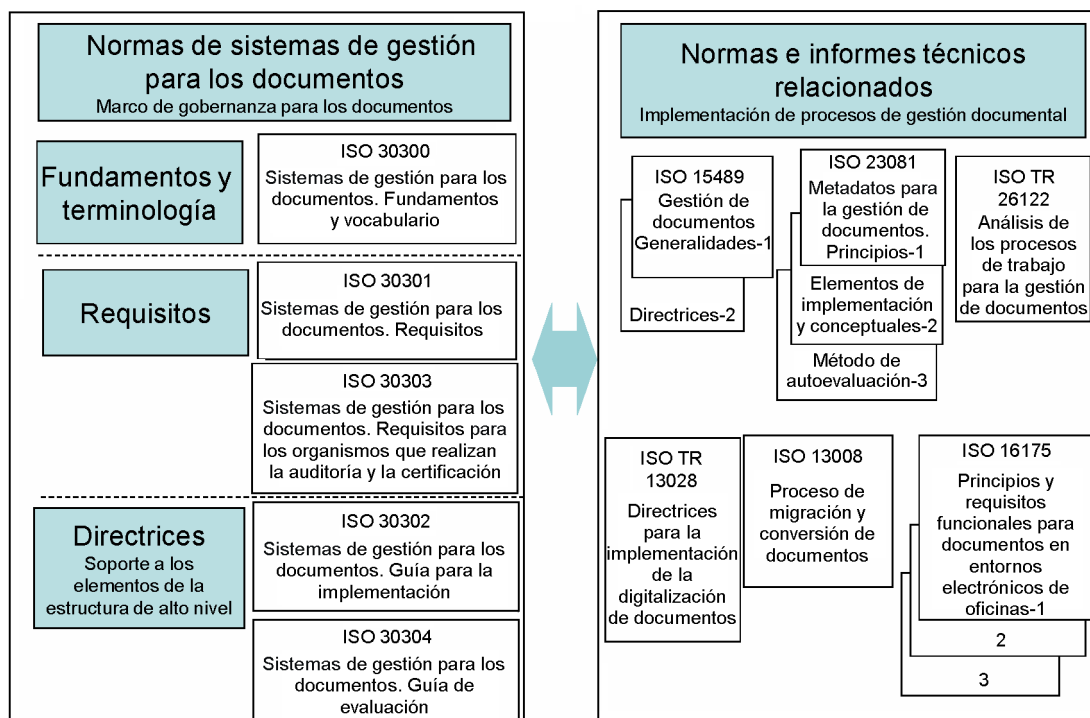


Figura 1 – Normas elaboradas por el ISO/TC 46/SC11 sobre SGD y normas internacionales e informes técnicos relacionados

Los destinatarios de estas normas son:

- 1) la alta dirección que toma las decisiones de establecer e implementar un sistema de gestión en su organización; y
- 2) aquéllos responsables de la implementación del SGD, como los profesionales en las áreas de gestión de riesgos, auditoría, gestión de documentos, tecnologías de la información y seguridad de la información.

El SGD, determina los requisitos de gestión documental y las expectativas de las partes interesadas (clientes y otras partes interesadas) y, mediante los procesos necesarios, produce como resultado documentos que cumplen con los requisitos y las expectativas.

La figura 2 ilustra la estructura del SGD y sus relaciones con clientes y partes interesadas.

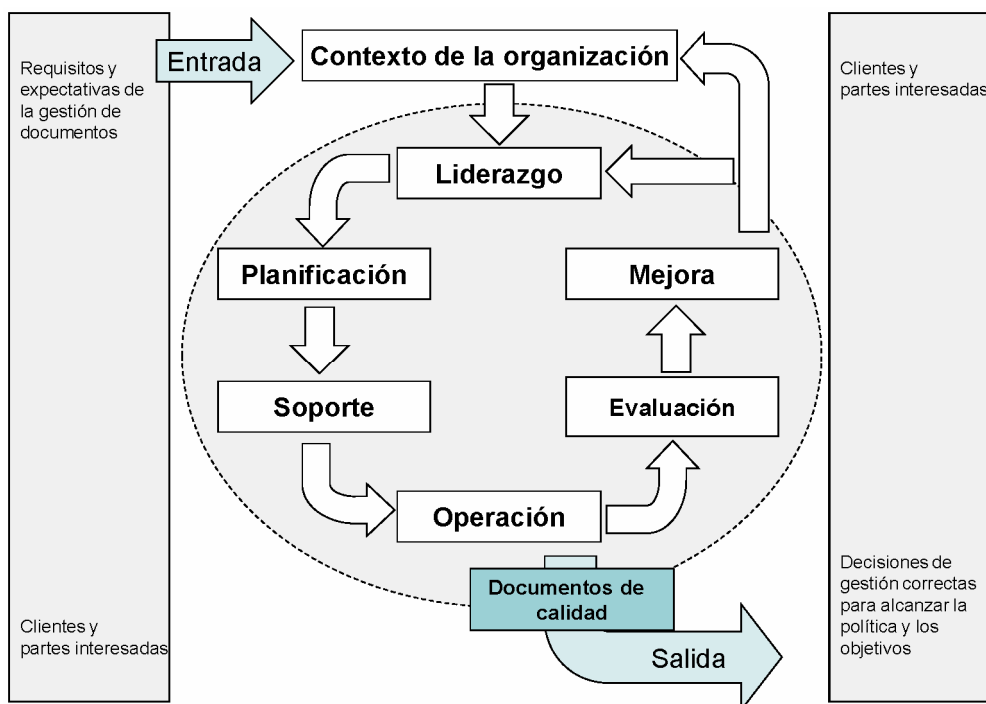


Figura 2 – Estructura del SGD

1 OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

Esta norma internacional especifica los requisitos que debe cumplir un Sistema de Gestión para los Documentos con el fin de apoyar a una organización en la consecución de sus fines, misión, estrategia y metas. Trata del desarrollo y la implementación de una política y objetivos de gestión documental y facilita información sobre la medición y supervisión de sus resultados.

Un SGD se puede establecer en una organización o en varias que comparten actividades de negocio. En esta norma internacional el término “organización” no está limitado a una organización única sino que incluye otros tipos de estructuras organizativas.

Esta norma internacional es aplicable a cualquier organización que desee:

- a) establecer, implementar, mantener y mejorar un SGD como apoyo de sus actividades;
- b) asegurarse a sí misma la conformidad con su política de gestión documental establecida; y
- c) demostrar la conformidad con esta norma internacional mediante:
 - 1) la realización de una autoevaluación y una autodeclaración, o
 - 2) la confirmación de su autodeclaración por una parte externa a la organización, o
 - 3) la certificación de su SGD por una organización externa.

Esta norma internacional puede ser implementada con otras Normas de Sistemas de Gestión (MSS). Es especialmente útil para demostrar la conformidad con los requisitos de control de documentos y registros de otras normas de sistemas de gestión.

2 REFERENCIAS NORMATIVAS

Las normas que a continuación se indican son indispensables para la aplicación de esta norma. Para las referencias con fecha, sólo se aplica la edición citada. Para las referencias sin fecha se aplica la última edición de la norma (incluyendo cualquier modificación de ésta).

ISO 30300 *Información y documentación. Sistemas de gestión para los documentos. Fundamentos y vocabulario.*

3 TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Para los fines de este documento, se aplican los términos y definiciones incluidos en la Norma ISO 30300.

4 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1 Comprensión de la organización y su contexto

Cuando una organización establece y revisa su SGD debe tener en cuenta todos los factores externos e internos que sean pertinentes.

Los factores externos e internos identificados y tomados en cuenta deben documentarse cuando se establece y revisa el SGD.

El contexto externo de la organización puede incluir, aunque no exclusivamente:

- a) el entorno social y cultural, legal, reglamentario, financiero, tecnológico, económico, natural y de competencia, tanto a nivel internacional como nacional, regional o local;
- b) las motivaciones y tendencias clave que influyen en los objetivos de la organización;
- c) las relaciones, percepciones, valores y expectativas de las partes interesadas externas.

El contexto interno de la organización puede incluir, aunque no exclusivamente:

- 1) la gobernanza, la estructura organizativa, los roles y responsabilidades;
- 2) las políticas, los objetivos y las estrategias utilizadas para alcanzarlos;
- 3) las capacidades, entendidas en términos de recursos y conocimientos (por ejemplo capital, tiempo, personas, procesos, sistemas y tecnologías);
- 4) los sistemas de información, flujos de información y procesos de toma de decisiones (formales e informales);
- 5) las relaciones, percepciones, valores de las partes interesadas internas y la cultura de la organización;
- 6) las normas, directrices y modelos adoptados por la organización;
- 7) la forma y extensión de las relaciones contractuales.

4.2 Requisitos de negocio, legales y de otra índole

Cuando una organización establece y revisa sus objetivos de gestión documental debe tener en cuenta los requisitos de negocio, legales, reglamentarios y de otra índole implicados en la creación y control de documentos.

La organización debe evaluar y documentar los requisitos de negocio, legales y reglamentarios que debe cumplir en sus operaciones y los que precisan evidencias de cumplimiento.

Los requisitos de negocio incluyen todos los requisitos para la correcta ejecución de las operaciones o actividades de la organización. Los requisitos se obtienen del desempeño actual de las actividades, de la planificación y desarrollo futuros, de la gestión de riesgos y de los planes de continuidad del negocio.

Los requisitos legales incluyen los relacionados con la creación y control de documentos. Las fuentes de los requisitos legales son:

- a) la legislación y la jurisprudencia, incluyendo leyes y regulaciones específicas del sector y, en general, del entorno de actividad;
- b) las leyes y reglamentaciones relacionadas específicamente con la evidencia, los documentos y los archivos, el acceso, la privacidad, la protección de datos y de la información, y el comercio electrónico;
- c) los estatutos constitutivos de las organizaciones y los acuerdos y reglamentaciones de los que la organización es parte;
- d) los tratados y otros instrumentos que la organización esté legalmente obligada a acatar.

Los requisitos de otra índole incluyen compromisos voluntarios de carácter no legislativo hechos por la organización:

- códigos voluntarios de buenas prácticas;
- códigos voluntarios de conducta y ética;
- expectativas identificables de la comunidad sobre los comportamientos aceptables en el sector específico o en la organización, incluida la buena gobernanza, el correcto control de comportamientos fraudulentos o maliciosos y la transparencia en la toma de decisiones.

4.3 Definición del alcance del SGD

La organización debe definir y documentar el alcance de su SGD.

El alcance del SGD puede incluir la totalidad de la organización, funciones específicas, secciones específicas, o una o más de las funciones de un grupo de organizaciones.

Cuando se establece un SGD para una o más funciones específicas de un grupo de organizaciones, el alcance debe incluir las relaciones entre estas y los roles de cada entidad.

Cuando una organización externaliza algún proceso que afecte al cumplimiento de los requisitos del SGD, la organización debe asegurar el control sobre dicho proceso. Los controles sobre procesos externalizados deberán identificarse como parte del alcance del SGD.

5 LIDERAZGO

5.1 Compromiso de la dirección

La alta dirección debe demostrar su compromiso:

- asegurando que el SGD es compatible con la dirección estratégica de la organización;
- integrando los requisitos del SGD dentro de los procesos de negocio;

- proveyendo los recursos para establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente el SGD;
- divulgando la importancia de un SGD eficaz que cumpla con los requisitos;
- asegurando que el SGD alcanza los resultados esperados; y
- dirigiendo y apoyando la mejora continua.

NOTA En esta norma internacional la referencia a “negocio” se interpreta ampliamente para referirse a aquellas actividades que son fundamentales para la existencia de la propia organización.

5.2 Política

La alta dirección debe establecer una política de gestión documental. Dicha política debe:

- adecuarse al propósito de la organización;
- facilitar el marco para fijar los objetivos de gestión documental;
- incluir un compromiso para satisfacer los requisitos aplicables;
- incluir un compromiso para la mejora continua del SGD;
- divulgarse dentro de la organización; y
- estar disponible en la forma adecuada para las partes interesadas.

La organización debe incluir la política de gestión documental en la información documentada.

La política de gestión documental, en lo que se refiere a la creación y control de documentos auténticos, fiables, y usables, debe incluir las estrategias a alto nivel capaces de respaldar las funciones y actividades de la organización, protegiendo la integridad de dichos documentos durante el tiempo que se les necesite.

La organización debe asegurar que la política de gestión documental se divulga e implementa a todos los niveles de la organización, así como a las entidades o individuos (tales como socios o contratistas) que trabajan en ella o en su nombre.

5.3 Roles organizativos, responsabilidades y competencias

5.3.1 Generalidades

La alta dirección debe asegurar que los roles, responsabilidades y competencias se definen, asignan y comunican en toda la organización y en las entidades o individuos que trabajan en la organización o en su nombre.

La asignación de responsabilidades debe realizarse apropiadamente a todo el personal de la organización en niveles y funciones pertinentes, en particular, la alta dirección, los gestores de programas, los profesionales de la gestión documental, los profesionales de tecnologías de la información, los administradores de sistemas y todos aquellos que crean y controlan documentos como parte de su trabajo.

El liderazgo en la implementación del SGD debe asignarse a un representante de la alta dirección. Cuando el tamaño y complejidad de la organización y de sus procesos de gestión documental así lo requieran, se debe designar un rol específico, con especial formación y competencia como representante de la gestión documental a nivel operativo. La asignación de responsabilidades y sus interrelaciones deben documentarse.

5.3.2 Responsabilidades de dirección

La alta dirección debe designar un representante específico de la dirección quien, al margen de otras responsabilidades, debe ser responsable y rendir cuentas para asegurar

- a) que el SGD se establece, implementa y mantiene de acuerdo con los requisitos de esta norma internacional;
- b) la concienciación sobre el SGD en toda la organización; y
- c) que los roles y las responsabilidades definidas en el SGD están adecuadamente asignadas y que el personal que realiza estas funciones es competente para ello.

NOTA Las responsabilidades podrían asignarse a un puesto específico o bien a un grupo determinado, dependiendo de la complejidad de la organización.

5.3.3 Responsabilidades operativas

La alta dirección de la organización debe nombrar un representante de gestión documental a nivel operativo que debe tener definidos su papel, sus responsabilidades y sus competencias, incluyendo

- a) implementar el SGD a nivel operacional;
- b) informar a la alta dirección de la efectividad del SGD para su revisión, incluyendo recomendaciones para su mejora; y
- c) establecer relaciones con las partes externas en asuntos relacionados con el SGD.

NOTA Los roles de representante de la dirección y de representante de la gestión documental a nivel operativo podrían asignarse a la misma persona o grupo.

6 PLANIFICACIÓN

6.1 Acciones para el tratamiento de riesgos y oportunidades

La organización debe considerar las cuestiones referidas en el apartado 4.1 y los requisitos referidos en el apartado 4.2 y determinar los riesgos y oportunidades que necesitan tratamiento, a fin de

- a) asegurar que el SGD puede alcanzar los resultados esperados;
- b) prevenir los efectos no deseados; y
- c) percibir las oportunidades de mejora.

La organización debe evaluar la necesidad de planificar acciones para identificar estos riesgos y oportunidades y, en su caso,

- integrar e implementar estas acciones dentro de los procesos del SGD (véase 8.1);
- asegurar que la información estará disponible para evaluar si estas acciones han sido efectivas (véase 9.1).

6.2 Objetivos de gestión documental y planes para alcanzarlos

La alta dirección debe asegurar que se establecen los objetivos de gestión documental y se comunican en los niveles y las funciones pertinentes dentro de la organización.

Los objetivos de gestión documental deben

- a) ser consistentes con la política de gestión documental;

- b) ser medibles (si es posible);
- c) tener en cuenta los requisitos aplicables; y
- d) supervisarse y actualizarse cuando sea necesario.

Los objetivos de gestión documental deben derivarse del análisis de las actividades de la organización. Éstos deben identificar las áreas donde tengan mayor aplicación la legislación, las reglamentaciones, otras normas y las buenas prácticas para la creación de documentos relacionados con las actividades.

Los objetivos de gestión documental deben tener en cuenta el tamaño de la organización, la naturaleza de sus actividades, productos y servicios, y la localización, condiciones, sistema jurídico/administrativo y entorno cultural en que realiza sus funciones.

La organización debe incluir los objetivos de gestión documental en la información documentada.

Para conseguir estos objetivos de gestión documental, la organización debe determinar:

- quién será el responsable;
- lo que se hará;
- qué recursos son necesarios;
- cuándo se completarán;
- cómo se evaluarán los resultados.

7 SOPORTE

7.1 Recursos

La alta dirección debe asignar y mantener los recursos que necesita el Sistema de Gestión para los Documentos (SGD).

La gestión de recursos incluye

- a) asignar responsabilidades al personal competente para desempeñar los roles establecidos en el SGD;
- b) la revisión periódica de las capacitaciones y formación del mismo; y
- c) el mantenimiento y la sostenibilidad de los recursos y la infraestructura técnica.

7.2 Capacitación

La organización debe

- a) determinar la capacitación necesaria para el desempeño de los procesos y aplicaciones de gestión documental de la persona o personas que trabajan en ella;
- b) asegurar que esas personas están capacitadas con una educación, formación y experiencia apropiadas;
- c) llevar a cabo acciones, cuando sea preciso, para que se adquiera la capacitación necesaria y evaluar su efectividad; e

d) incluir la evidencia de la capacitación como información documentada.

NOTA Las acciones aplicables pueden incluir, por ejemplo, la provisión de formación, la tutoría o la reasignación de funciones para los empleados o la contratación de personas capacitadas en la materia.

7.3 Concienciación y formación

La organización debe asegurar que su personal es consciente de

- a) la relevancia y la importancia de sus actividades individuales y cómo éstas contribuyen a la consecución de los objetivos del SGD;
- b) la importancia de la conformidad con la política y procedimientos del SGD y con los requisitos del sistema de gestión;
- c) los aspectos significativos del SGD asociados con su trabajo, los impactos reales o potenciales y los beneficios de la mejora en su desempeño personal;
- d) sus roles y responsabilidades para conseguir la conformidad con los requisitos del SGD; y
- e) las potenciales consecuencias del abandono de los procedimientos especificados.

La organización debe establecer un programa de formación continua en la creación y el control de documentos. Los programas de formación en los requisitos y prácticas de la gestión documental se deben proporcionar a todos los niveles de la plantilla de la organización, incluyendo, cuando sea pertinente, a los contratistas y plantilla de otras organizaciones. Los programas de formación desarrollados y proporcionados por la organización deben valorar, identificar y definir las capacidades y habilidades requeridas de los diferentes roles respecto a la gestión documental.

7.4 Comunicación

La organización debe establecer, implementar, documentar y mantener los procedimientos para la comunicación interna sobre el SGD y la política y objetivos de gestión documental. La comunicación interna para la implementación efectiva del SGD debe incluir responsabilidades, procedimientos operacionales y acceso a la documentación.

La organización debe decidir si ofrecer o no a otras entidades información acerca de su SGD (por ejemplo, cuando se comparten procesos de negocio). Si la decisión es comunicarlo, la organización debe establecer los medios para esta comunicación. Dependiendo del nivel de interacción con partes externas, como contratistas, clientes y proveedores, la comunicación puede ser en forma de información de alto nivel acerca del SGD y sus objetivos o documentación sobre procedimientos específicos.

7.5 Documentación

7.5.1 Generalidades

La organización debe documentar su SGD. Esto debe incluir declaraciones autorizadas de:

- a) el propósito del SGD;
- b) la política y los objetivos;
- c) la interdependencia y relaciones entre el SGD y los otros sistemas de gestión en la organización o entre organizaciones;
- d) los procedimientos documentados requeridos por esta norma internacional;
- e) la documentación que la organización haya determinado como necesaria para asegurar la efectiva planificación, operación y control de sus procesos.

NOTA 1 Donde aparece el término “procedimiento documentado” en esta norma internacional significa que el procedimiento está establecido, documentado, implementado y mantenido.

NOTA 2 El alcance de la documentación del SGD puede diferir de una organización a otra, debido a

- el tamaño de la organización y el tipo de sus actividades, y
- el propósito y la complejidad de los procesos y aplicaciones de gestión documental implementados y gestionados, incluso donde las actividades de negocio operan a través de más de una entidad.

7.5.2 Control de la documentación

La documentación requerida por el SGD debe estar controlada. Un procedimiento documentado debe definir los controles necesarios para

- a) aprobar la documentación antes de su distribución;
- b) revisar, actualizar la documentación y aprobarla nuevamente;
- c) asegurar que en la documentación están identificados los cambios y el estado actual de la revisión;
- d) asegurar que las versiones pertinentes de la documentación aplicable están disponibles en los puntos de uso;
- e) asegurar que la documentación permanece legible y rápidamente identificable;
- f) asegurar que la documentación de origen externo está identificada y su distribución controlada; y
- g) evitar el uso involuntario de documentación obsoleta y clasificarla como obsoleta si se conserva para cualquier propósito.

La documentación del SGD tiene categoría de documentos, que se gestionarán en una aplicación de gestión documental. Los procedimientos de creación y control de la documentación del SGD deben ser consecuentes con los procedimientos generales de creación y control de documentos [véase 8.2 c)].

8 OPERACIÓN

8.1 Planificación y control de operaciones

La organización debe determinar, planificar, implementar y controlar los procesos necesarios para el tratamiento de los riesgos y oportunidades determinados en el apartado 6.1 y para cumplir con los requisitos:

- estableciendo los criterios para tales procesos;
- implementando el control de tales procesos de acuerdo con los criterios; y
- manteniendo información documentada para demostrar que los procesos se han llevado a cabo como se planearon.

La organización debe controlar los cambios planeados y revisar las consecuencias de los involuntarios, actuando, si fuera necesario, para mitigar cualquier efecto adverso.

La organización debe controlar los procesos que son contratados o externalizados.

8.2 Diseño de los procesos de gestión documental

Para establecer el SGD la organización debe diseñar los procesos de gestión documental de acuerdo con el siguiente esquema:

- a) analizar los procesos de trabajo para determinar los requisitos para la creación y el control de documentos en relación con las operaciones y facilitar la asunción de responsabilidades y otros intereses de las partes interesadas (véase ISO/TR 26122);
- b) evaluar los riesgos de fallos en el control de documentos auténticos, fiables y usables producidos por los procesos de negocio de la organización:
 - 1) estimar los niveles de riesgo,
 - 2) determinar cuándo los riesgos son aceptables o cuándo se requiere su gestión según los criterios definidos,
 - 3) identificar y evaluar opciones para la gestión de riesgos,
- c) especificar los procesos (ver el anexo A para los procesos de gestión documental que deben ser desarrollados por la organización) para crear y controlar documentos y cómo se realizan en las aplicaciones de gestión documental eligiendo las herramientas tecnológicas adecuadas. Los propósitos de estos procesos deben incluir lo siguiente:
 - 1) creación:
 - i) determinar qué documentos, cuándo y cómo deben ser creados y capturados en cada proceso de negocio,
 - ii) determinar la información sobre el contenido, contexto y control (metadatos) que debe incluirse en los documentos,
 - iii) decidir en qué forma y estructura se deben crear y capturar los documentos,
 - iv) determinar las tecnologías adecuadas para crear y capturar los documentos.
 - 2) Control:
 - i) determinar la información de control (metadatos) que debe crearse en los procesos de gestión documental y cómo se vinculará y gestionará con los documentos a lo largo del tiempo,
 - ii) establecer las reglas y condiciones para el uso de los documentos a lo largo del tiempo,
 - iii) mantener la disponibilidad de los documentos a lo largo del tiempo,
 - iv) establecer la disposición/eliminación autorizada de los documentos,
 - v) establecer las condiciones que deben regir la administración y mantenimiento de las aplicaciones de gestión documental.

Para lograr estas metas, los procesos y controles señalados en el anexo A deben implementarse teniendo en cuenta los recursos y contexto de la organización, los riesgos identificados y el entorno social y reglamentario.

8.3 Implementación de las aplicaciones de gestión documental

La organización debe hacer lo que se indica a continuación:

- a) implementar los procesos en las aplicaciones para cumplir los objetivos de gestión documental;
- b) establecer una supervisión periódica del desempeño de las aplicaciones de gestión documental en relación con las necesidades de la organización y los objetivos de gestión documental;
- c) gestionar el funcionamiento de las aplicaciones de gestión documental.

NOTA En el entorno electrónico (por ejemplo administración electrónica, e-gobierno, e-comercio) los procesos de gestión documental se harán de forma informatizada y soportada por una aplicación. En distintos ámbitos existen normas sobre requisitos funcionales. Las aplicaciones informatizadas de gestión documental deberían cumplir con los requisitos funcionales que son compatibles con los requisitos de esta norma internacional.

9 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL SGD

9.1 Supervisión, medición, análisis y evaluación

9.1.1 La organización debe determinar:

- qué necesita ser medido y supervisado;
- los métodos para la supervisión, medición, análisis y evaluación aplicables para asegurar resultados válidos;
- cuándo debe realizarse la supervisión y la medición;
- cuándo debe realizarse el análisis y la evaluación de los resultados de la supervisión y medición.

9.1.2 La organización debe evaluar el desempeño de los procesos y aplicaciones de gestión documental y la efectividad del SGD.

Adicionalmente, la organización debe:

- a) actuar cuando sea necesario para responder a tendencias o resultados adversos antes de que se produzca una no conformidad;
- b) incluir la evidencia de los resultados en la información documentada.

9.1.3 Para evaluar la efectividad del SGD, la organización debe supervisar y, cuando proceda, medir:

- a) la política de gestión documental para asegurar que refleja las necesidades de la organización y que se ha actualizado tras cambios significativos en la organización;
- b) los objetivos de gestión documental para asegurar que son consistentes con la política de gestión documental, alcanzables y siguen siendo válidos como soporte a la mejora continua;
- c) los cambios en los requisitos legales, organizativos y de otra índole que puedan afectar al SGD;
- d) la disponibilidad y adecuación de los recursos financieros, humanos, de infraestructura, tecnológicos, etc.
- e) la adecuación de la asignación y atribución de roles, responsabilidades y competencias;
- f) el desempeño de la persona con responsabilidades en la implementación, información y concienciación del SGD;
- g) el desempeño de los procesos y aplicaciones de gestión documental con respecto a los objetivos;
- h) la adecuación de la documentación y la correcta implementación de los procedimientos de control de documentos;
- i) la efectividad de las aplicaciones de gestión documental para alcanzar los objetivos estratégicos, de dirección y financieros de la organización empleando las mediciones seleccionadas en su implementación;
- j) la efectividad del programa de formación y concienciación y de la estrategia de comunicación del SGD;
- k) la satisfacción de usuarios y partes interesadas.

El anexo C proporciona ejemplos de indicadores de evaluación y medición en forma de lista de verificación para la autoevaluación.

Los criterios de supervisión y medición deben evolucionar en función de los cambios en el contexto social, económico, estratégico o legal de la organización.

9.2 Sistema de auditoría interna

La organización debe realizar auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información que ayude a determinar si el SGD:

- a) cumple
 - 1) los requisitos propios de la organización para su SGD,
 - 2) los requisitos de esta norma internacional,
- b) se implementa y mantiene de forma efectiva.

La organización debe:

- planificar, establecer, implementar y mantener un programa(s) de auditoría, teniendo en cuenta la frecuencia, los métodos, las responsabilidades y los requisitos para planificar y hacer los informes, y también teniendo en cuenta la importancia de los procesos a auditar y los resultados de auditorías previas;
- definir los criterios y el alcance de cada auditoría;
- seleccionar los auditores y realizar las auditorías asegurando la objetividad e imparcialidad del proceso;
- asegurar que los resultados de las auditorías se transmiten a los directivos pertinentes;
- incluir la evidencia de los resultados en la información documentada.

9.3 Revisión por la dirección

La dirección debe revisar el SGD, a intervalos planificados, para asegurar que se mantiene su conveniencia, adecuación y efectividad.

La revisión por la dirección debe considerar:

- a) el estado de las acciones derivadas de revisiones anteriores;
- b) los cambios en aspectos externos e internos que puedan afectar al SGD;
- c) la información sobre el desempeño de los procesos y aplicaciones de gestión documental, incluyendo las tendencias en
 - 1) las no conformidades y acciones correctivas,
 - 2) los resultados de la evaluación de la supervisión y mediciones,
 - 3) los resultados de las auditorías,
- d) las oportunidades para la mejora continua.

Los resultados de la revisión por la dirección deben incluir decisiones relativas a las oportunidades para la mejora continua y la necesidad de posibles cambios en el SGD.

La organización debe incluir la evidencia de los resultados de la revisión por la dirección en la información documentada.

10 MEJORA

10.1 Control de las no conformidades y acciones correctivas

La organización debe:

- identificar las no conformidades;
- reaccionar frente a las no conformidades y, cuando proceda,
 - actuar para controlarlas, contenerlas y corregirlas,
 - asumir y tratar las consecuencias.

La organización también debe evaluar la necesidad de adoptar acciones para eliminar las causas de las no conformidades, incluyendo:

- a) revisar las no conformidades;
- b) determinar las causas de las no conformidades;
- c) identificar si existen potenciales no conformidades similares en el SGD;
- d) evaluar la necesidad de acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a producirse;
- e) determinar e implementar las acciones necesarias;
- f) revisar la efectividad de las acciones correctivas realizadas; y
- g) si es necesario, realizar cambios en el SGD.

Las acciones correctivas deben ser adecuadas a los efectos de las no conformidades encontradas.

En la información documentada se debe incluir evidencia de

- 1) la naturaleza de las no conformidades y de las acciones realizadas, y
- 2) los resultados de las acciones correctivas.

10.2 Mejora continua

La organización debe mejorar de manera continua la efectividad del SGD mediante el uso de la política y los objetivos de gestión documental, los resultados de la auditoría, los análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y las revisiones de la dirección.

Las acciones de mejora deben priorizarse según los resultados del análisis de riesgos (véase 6.1.)

ANEXO A (Normativo)

PROCESOS Y CONTROLES

Este anexo presenta los procesos y controles de gestión documental que se deben implementar. La implementación puede aplicarse de forma escalonada para adaptarse a las características de cada organización. La decisión de no implementar algún proceso debe justificarse (por ejemplo, una organización puede decidir no implementar el punto A.2.4.3. Transferencia, porque no tienen planeada la transferencia de sus documentos a otra organización).

Los procesos y controles de gestión documental se han agrupado y numerado en la tabla A.1 siguiendo los puntos descritos en 8.2 c) 1) Creación y 8.2 c) 2) Control. Los procesos de gestión documental se encuentran en la columna de la izquierda. Para cada proceso de gestión documental se proporcionan uno o más controles.

Tabla A.1

Nº	Proceso	Controles
A.1	Creación	
A.1.1	Determinar qué documentos, cuándo y cómo deben ser creados y capturados en cada proceso de negocio	
A.1.1.1	Determinar la necesidad de información	Se deben identificar y documentar sistemáticamente las necesidades de información (capturada en documentos con los metadatos adecuados operativas, de auditoría u otras, de las partes interesadas sobre los procesos de la organización)
A.1.1.2	Determinar los requisitos	Los requisitos para la creación, captura y gestión de los documentos, así como las decisiones de no capturar documentos de procesos específicos, se deben determinar, documentar y autorizar basándose en los requisitos de negocio, legales y de otra índole.
A.1.1.3	Crear documentos fiables	Los documentos se deben crear en el momento (o poco después) de la actividad o incidente al que se refieren, por las personas que tienen conocimiento directo de los hechos o por los instrumentos habitualmente utilizados por la organización para llevar a cabo la actividad.
A.1.1.4	Determinar la conservación	Se debe establecer un procedimiento para determinar los períodos de conservación de los documentos de acuerdo con los requisitos de cada proceso de trabajo.
A.1.1.5	Establecer calendarios de conservación	Las decisiones sobre la conservación y eliminación de los documentos se deben documentar en los calendarios de conservación, basándose en los requisitos identificados de negocio, legales o de otra índole.
A.1.1.6	Determinar los métodos de captura	Se deben decidir y documentar los métodos de integración de captura de los documentos en los procesos de negocio.
A.1.2	Determinar la información sobre el contenido, contexto y control (metadatos) que debe incluirse en los documentos	
A.1.2.1	Identificar la información descriptiva y de contexto	La información necesaria para identificar los documentos en cada proceso de trabajo, incluyendo la identificación de la sección de la organización responsable de dichos documentos y procesos de trabajo, se debe determinar y documentar como parte de los requisitos de la gestión de documentos.

Nº	Proceso	Controles
A.1.2.2	Identificar los momentos de captura	Se deben identificar en los procedimientos para cada proceso de trabajo los momentos en los que la información contextual se captura o se añade a los documentos y sus fuentes.
A.1.3	Decidir en qué forma y estructura se deben crear y capturar los documentos	
A.1.3.1	Identificar los requisitos específicos	Se debe identificar y documentar la información requerida como documento para cada proceso de trabajo, así como su forma y estructura.
A.1.4	Determinar tecnologías apropiadas para crear y capturar documentos	
A.1.4.1.	Seleccionar la tecnología	Se debe seleccionar para cada proceso de trabajo la tecnología para la creación y captura de documentos (ya sea automatizada o manual). Debe documentarse la selección de la tecnología y cualquier cambio en la misma.
A.2.	Control	
A.2.1	Determinar qué información de control (metadatos) debe crearse en los procesos de gestión de documentos y cómo se vinculará con los documentos y gestionará a largo del tiempo	
A.2.1.1	Registrar	Para los procesos de trabajo que requieren evidencia de la captura, se debe implementar un procedimiento para el registro de los documentos, asociando un identificador único en el momento de la captura. El procedimiento debe asegurar que no puedan llevarse a cabo operaciones relacionadas con el documento antes de que se haya completado el registro.
A.2.1.2	Clasificar	Los documentos deben agruparse (clasificarse) de acuerdo con los procesos de trabajo con los que estén relacionados.
A.2.1.3	Clasificar	El esquema de agrupación (cuadro de clasificación) de los documentos, que refleja la naturaleza, cantidad y complejidad de los procesos de trabajo de la organización, debe documentarse (incluyendo cambios en el tiempo) e implementarse como parte de los procedimientos de dichos procesos de trabajo.
A.2.1.4	Seleccionar la información de control (elementos de metadatos)	Se debe identificar y documentar la información descriptiva y de control (elementos de metadatos) necesaria para crear y controlar los documentos para cada proceso de trabajo.
A.2.1.5	Determinar el historial de eventos	Se deben definir los procesos de gestión de documentos que deben registrarse en los metadatos vinculados al historial de eventos del documento. Se deben establecer los procedimientos para vincular el historial de eventos a los documentos y mantenerlo durante el mismo tiempo que los propios documentos.
A.2.1.6	Control de los documentos en la organización	Se deben documentar e implementar las decisiones acerca de los metadatos que son necesarios para identificar, gestionar y controlar los documentos en toda la organización, así como externamente.
A.2.2	Establecer las reglas y condiciones para el uso de los documentos a lo largo del tiempo	
A.2.2.1	Desarrollar reglas de acceso	Se deben dictar normas para regular el acceso a los documentos basadas en los requisitos de los procesos de trabajo, la legislación pertinente y, si procede, las consideraciones comerciales. Las normas deben documentarse y mantenerse durante todo el tiempo en que los documentos puedan ser requeridos.

Nº	Proceso	Controles
A.2.2.2	Implementar reglas de acceso.	Las reglas de acceso se deben implementar en las aplicaciones de gestión de documentos mediante la asignación de niveles de acceso tanto a los documentos como a los individuos.
A.2.3	Mantener la usabilidad de los documentos a lo largo del tiempo	
A.2.3.1	Mantener la integridad y la autenticidad	Se deben implementar procedimientos para garantizar la integridad/seguridad de los documentos e impedir la utilización no autorizada, la modificación, el traslado, el ocultamiento y/o la destrucción.
A.2.3.2	Mantener la usabilidad	Los medios de mantenimiento/almacenamiento de los documentos deben cumplir las normas pertinentes para el soporte y la tecnología utilizados, con el fin de garantizar que los documentos sean utilizables durante todo el tiempo que puedan ser requeridos.
A.2.3.3	Mantener la usabilidad	Se deben establecer e implementar procedimientos para asegurar que los documentos electrónicos sean accesibles y mantengan su significado a través del tiempo, aunque sea fuera del contexto de su creación.
A.2.3.4	Limitar las restricciones	Las restricciones, incluyendo el uso de cifrado, deben ser eliminadas después de un período determinado.
A.2.4	Establecer la disposición/eliminación autorizada de los documentos	
A.2.4.1	Implementar la disposición	Se deben establecer procedimientos para la revisión, autorización e implementación de las decisiones sobre la retención/conservación y disposición/eliminación de los documentos de cada proceso de trabajo.
A.2.4.2	Autorizar la disposición	Las decisiones sobre la transferencia, traslado o destrucción de los documentos deben ser autorizadas y documentadas.
A.2.4.3	Transferir	Se deben establecer e implementar procedimientos para la transferencia autorizada y controlada de los documentos a otra organización o sistema.
A.2.4.4	Trasladar	Se deben establecer e implementar procedimientos para traslado autorizado y periódico de los documentos que ya no son necesarios, incluso para almacenamientos fuera del repositorio y fuera de línea (off site u off-line).
A.2.4.5	Destruir	Los documentos autorizados para su eliminación deben ser destruidos bajo la supervisión adecuada. La destrucción debe documentarse.
A.2.4.6	Mantener información sobre los documentos destruidos	Cuando la naturaleza y complejidad del negocio y las responsabilidades formales lo requieran, se debe conservar información de control (metadatos de registro, identificación e históricos) sobre los documentos que han sido destruidos.
A.2.5	Establecer las condiciones de administración y mantenimiento de las aplicaciones de gestión de documentos	
A.2.5.1	Identificar las aplicaciones de gestión de documentos	Todas las aplicaciones de gestión de documentos (incluidas las aplicaciones de gestión que guardan documentos) deben estar claramente identificadas, asignadas a un responsable y documentadas en un inventario que se actualice periódicamente.

Nº	Proceso	Controles
A.2.5.2	Documentar las decisiones de implementación	Las decisiones de implementación sobre las aplicaciones de gestión de documentos deben documentarse, mantenerse y ponerse a disposición de todos los usuarios que las necesiten.
A.2.5.3	Acceder a las aplicaciones de gestión de documentos	Se deben establecer, documentar y mantener reglas para regular el acceso a las aplicaciones de gestión de documentos para llevar a cabo las tareas de administración del sistema.
A.2.5.4	Asegurar la disponibilidad	Se deben establecer los procedimientos para el mantenimiento operativo que aseguren la disponibilidad de las aplicaciones de gestión de documentos.
A.2.5.5	Garantizar la efectividad	Se debe implementar y documentar la supervisión periódica del cumplimiento de las aplicaciones de gestión de documentos respecto a los requisitos de negocio y objetivos de gestión de documentos.
A.2.5.6	Garantizar la integridad	Se deben proporcionar procedimientos para asegurar y demostrar que cualquier mal funcionamiento, actualización o mantenimiento periódico del sistema no afecta a la integridad de los documentos.
A.2.5.7	Administrar los cambios	Se deben analizar, planificar e implementar los cambios en las aplicaciones de gestión de documentos, en particular las operaciones excepcionales (como la migración, la integración de nuevos requisitos, el cambio o discontinuidad de la tecnología informática). Las decisiones adoptadas se deben documentar.

Las relaciones entre el SGD y las series normativas ISO 9001, ISO 14001 e ISO/IEC 27001 se incluyen en el anexo B, que compara los capítulos de control de documentos y registros en dichas normas internacionales con los controles de gestión de documentos de la tabla A.1.

ANEXO B (Informativo) ^{1), 2)}**INTERRELACIONES ENTRE LAS NORMAS ISO 9001, ISO 14001, ISO/IEC 27001 E ISO 30301**

Cada MSS, por ejemplo ISO 9001, ISO 14001, ISO/IEC 27001, tiene una sección de documentación que consiste en apartados de control general de documentos y de registros como sigue:

- a) la parte general especifica un listado de los documentos, incluyendo los registros, que deben incluirse en el sistema de gestión;
- b) la parte de control de documentos especifica los requisitos en relación a la preparación, revisión, aprobación, control del estado de revisión, distribución y disponibilidad, identificación y prevención del uso indebido de los documentos;
- c) la parte de control de registros requiere procedimientos para la preparación, identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempos de conservación y disposición de los registros.

Como los registros son un tipo especial de documentos, tal como se define en el MSS, los documentos que son identificados como tales en cada sistema de gestión deben ser controlados para satisfacer desde su preparación, y durante su distribución y posterior disposición tanto los requisitos de control de documentos como los de control de registros.

Los requisitos especificados para el control de registros en cada MSS son insuficientes por sí solos para implementar y controlar los documentos y registros de forma adecuada. Esta norma internacional proporciona una guía de cómo controlar adecuadamente los registros y documentos requeridos por otros sistemas de gestión.

Para la creación y el control adecuados de los registros y documentos esta norma internacional especifica los procesos de gestión documental y sus finalidades, cómo se implementan en aplicaciones de gestión documental y cómo escoger las herramientas tecnológicas a utilizar.

La tabla B.1 siguiente muestra las relaciones entre los procesos y controles del SGD en el anexo A y los apartados documentales de otros MSS.

-
- 1) NOTA NACIONAL El inglés posee términos distintos (*documents, records, archives*), para designar lo que en castellano, como en el resto de lenguas latinas, cuenta con una única voz (documentos). Así, *document* es el equivalente de documento en su significado genérico, como mera información registrada. Por el contrario, los términos *records* y *archives* designan de manera específica a aquellos documentos producidos como prueba y reflejo de las actividades de la organización que los ha creado, reservándose el empleo de este último a los documentos de carácter histórico.
 - 2) NOTA NACIONAL Únicamente en este anexo como excepción en este documento, el término "*records*" en inglés se ha traducido por "registro" con el objeto de respetar las traducciones al español de las normas UNE de Sistemas de gestión y hacer este anexo comprensible.

Tabla B.1

		Interrelaciones entre las Normas ISO 9001:2008, ISO 14001:2004, ISO/IEC 27001:2005 e ISO 30301			Procesos de gestión documental en anexo A de la Norma ISO 30301								
	ISO 9001:2008	ISO 14001:2004	ISO/IEC 27001:2005	Creación				Control					
				A.1.1	A.1.2	A.1.3	A.1.4	A.2.1	A.2.2	A.2.3	A.2.4	A.2.5	
Generalidades	<p>4.2. Requisitos de la documentación</p> <p>4.2.1 Generalidades</p> <p>La documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir:</p> <p>a) declaraciones documentadas de una política de la calidad y de objetivos de la calidad;</p> <p>b) un manual de calidad;</p> <p>c) los procedimientos documentados y los registros requeridos en esta norma internacional; y</p> <p>d) los documentos, incluidos los registros, que la organización determina que son necesarios para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.</p>	<p>4.4.4 Documentación</p> <p>La documentación del Sistema de Gestión Ambiental debe incluir:</p> <p>a) la política, objetivos y metas ambientales;</p> <p>b) la descripción del alcance del sistema de gestión ambiental;</p> <p>c) la descripción de los elementos principales del sistema de gestión ambiental y su interacción, así como la referencia a los documentos relacionados;</p> <p>d) los documentos, incluyendo los registros, requeridos por esta norma internacional; y</p> <p>e) los documentos, incluyendo los registros, determinados por la organización como necesarios para asegurar la eficacia de la planificación, operación y control de procesos relacionados con sus aspectos ambientales significativos.</p>	<p>4.3 Requisitos de la documentación</p> <p>4.3.1 Generalidades</p> <p>La documentación del SGSI debe incluir:</p> <p>a) declaraciones documentadas de la política [véase 4.1.1b)] y de los objetivos del SGSI;</p> <p>b) el alcance del SGSI [véase 4.2.1a)];</p> <p>c) los procedimientos y mecanismos de control que soportan al SGSI;</p> <p>d) una descripción de la metodología de evaluación de riesgos [véase 4.2.1c)];</p> <p>e) el informe de la evaluación de riesgos [véase 4.2.1c) a 4.2.1g)];</p> <p>f) el plan de tratamiento de riesgos [véase 4.2.2b)];</p> <p>g) los procedimientos documentados que necesita la organización para asegurar una correcta planificación, operación y control de sus procesos de seguridad de la información, y para describir cómo medir la eficacia de los controles [véase 4.2.3c)];</p> <p>h) los registros requeridos por esta norma internacional [véase 4.3.3); y</p> <p>i) la declaración de aplicabilidad.</p>	★									
				<p>La documentación debe incluir las decisiones de la Dirección junto con los registros (records) de las mismas, debiendo quedar constancia de que las acciones dan respuesta a las decisiones y a las políticas adoptadas, y garantizando que dichos documentos y los correspondientes registros están disponibles.</p> <p>Es importante poder demostrar la relación de los controles seleccionados con los resultados de los procesos de evaluación y tratamiento de riesgos y por tanto, con la política y objetivos del SGSI.</p>	★	★				★			

	Interrelaciones entre las Normas ISO 9001:2008, ISO 14001:2004, ISO/IEC 27001:2005 e ISO 30301			Procesos de gestión documental en anexo A de la Norma ISO 30301									
	ISO 9001:2008	ISO 14001:2004	ISO/IEC 27001:2005	Creación				Control					
				A.1.1	A.1.2	A.1.3	A.1.4	A.2.1	A.2.2	A.2.3	A.2.4	A.2.5	
Control de documentos	4.2.3 Control de los documentos Los documentos requeridos por el sistema de gestión de la calidad deben controlarse. Los registros son un tipo especial de documento y deben controlarse según los requisitos citados en el apartado 4.2.4. Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para aprobar documentos en cuanto a su adecuación previa a su distribución (4.2.3.a).	4.4.5 Control de documentos Los documentos requeridos por el sistema de gestión ambiental y por esta norma internacional se deben controlar. Los registros son un tipo especial de documento y se deben controlar de acuerdo con los requisitos establecidos en 4.5.4. La organización debe establecer, implementar y mantener uno o varios procedimientos para aprobar documentos con relación a su adecuación antes de su emisión (4.4.5.a).	4.3.2 Control de documentos Los documentos exigidos por el SGSI (véase 4.3.1) deben estar protegidos y controlados. Se debe establecer un procedimiento documentado para definir las acciones necesarias para: Aprobar documentos para adecuarlos previamente a su distribución (4.3.2.a).	★								★	
	Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente (4.2.3.b). Asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de la versión vigente de los documentos (4.2.3.c).	Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario, y aprobarlos nuevamente (4.4.5.b). Asegurarse de que se identifican los cambios, y el estado de revisión actual de los documentos (4.4.5.c).	Revisar, actualizar y volver a aprobar los documentos, según vaya siendo necesario (4.3.2.b). Asegurar que están identificados los cambios, así como el estado del documento que contiene la última revisión (4.3.2.c).		★				★			★	
	Asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso (4.2.3.d).	Asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables están disponibles en los puntos de uso (4.4.5.d).	Asegurar que las versiones correspondientes de los documentos están disponibles (4.3.2.d).							★	★		
	Asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables (4.2.3.e).	Asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables (4.4.5.e).	Asegurar que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables (4.3.2.e).		★	★					★		
	Asegurarse de que los documentos de origen externo, se identifican y que se controla su distribución (4.2.3.f).	Asegurarse de que se identifican los documentos de origen externo que la organización ha determinado que son necesarios para la planificación y operación del sistema de gestión ambiental y se controla su distribución (4.4.5.f).	Asegurar que los documentos procedentes del exterior están identificados (4.3.2.g). Asegurar que la distribución de los documentos está controlada (4.3.2.h).		★				★	★			
	Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón (4.2.3.g).	Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón (4.4.5.g).	Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos (4.3.2.i). Aplicar una identificación adecuada a los documentos obsoletos que son retenidos con algún propósito (4.3.2.j).							★	★	★	
			Asegurar que los documentos están disponibles para todo aquel que los necesita, y se transfieren, almacenan y se destruyen de acuerdo con los procedimientos aplicables a su clasificación (4.3.2.f).								★	★	

	Interrelaciones entre las Normas ISO 9001:2008, ISO 14001:2004, ISO/IEC 27001:2005 e ISO 30301			Procesos de gestión documental en anexo A de la Norma ISO 30301								
	ISO 9001:2008	ISO 14001:2004	ISO/IEC 27001:2005	Creación				Control				
				A.1.1	A.1.2	A.1.3	A.1.4	A.2.1	A.2.2	A.2.3	A.2.4	A.2.5
Control de registros	4.2.4 Control de los registros Los registros establecidos para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad deben controlarse (4.2.4).	4.5.4 Control de los registros La organización debe establecer y mantener los registros que sean necesarios, para demostrar la conformidad con los requisitos de su sistema de gestión ambiental y de esta norma internacional, y para demostrar los resultados logrados (4.5.4).	4.3.3 Control de registros Se deben crear y mantener registros para proporcionar evidencias de la conformidad con los requisitos y del funcionamiento eficaz del SGSI. Dichos registros deben estar protegidos y controlados (4.3.3).	★	★			★				
	Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables (4.2.4).	Los registros deben ser y permanecer legibles, identificables y trazables (4.5.4).	Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables (4.3.3).		★	★			★	★		
	La organización debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, la retención y la disposición de los registros (4.2.4).	La organización debe establecer, implementar y mantener uno o varios procedimientos para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros (4.5.4).	Los controles necesarios para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, retención y disposición de los registros deben estar documentados e implementados (4.3.3).	★				★	★	★	★	★
			El SGSI debe tener en cuenta cualquier requisito legal o regulatorio aplicable, así como las obligaciones contractuales (4.3.3).	★								
			Deben conservarse los registros del desarrollo del proceso, según se indica en 4.2, y de todos los sucesos derivados de incidentes de seguridad significativos relativos al SGSI (4.3.3).	★	★							

ANEXO C (Informativo)

LISTA DE VERIFICACIÓN PARA LA AUTOEVALUACIÓN

Tabla C.1 – Lista de verificación para la autoevaluación

Apartado	Punto de verificación	Adecuado	Necesita mejora	No	Próximamente	No aplica
4.1	¿Ha identificado y documentado la organización los factores internos y externos que afectan al SGD, incluyendo a las partes interesadas que puedan estar interesadas en los objetivos de gestión documental?					
4.2.	¿La documentación del SGD identifica los requisitos claves – legislativos – reglamentarios – de negocios que debe satisfacer?					
4.3	¿Ha identificado y documentado la organización el alcance y la finalidad del SGD?					
4.3	¿El alcance identifica 1) el(los) sector(es) 2) la(s) función(es) 3) los proveedores externos de servicios de la organización a los que se aplica el SGD?					
5.1	¿La alta dirección ha comunicado a la organización la decisión de establecer el SGD?					
5.2	¿Tiene la organización una política de gestión documental definida?					
5.2	¿La política de gestión documental ha sido adoptada y apoyada por la alta dirección?					
5.2	¿Está asignada la responsabilidad sobre el cumplimiento de la política?					
5.3	¿La alta dirección ha designado un representante específico de gestión para el SGD con un rol, responsabilidades y competencias definidos?					
6.1	¿La organización ha identificado y documentado los riesgos y las oportunidades que deben ser cubiertos por el SGD?					
6.2	¿La organización ha establecido para sus procesos claves de trabajo objetivos de gestión documental que cubran los riesgos y oportunidades?					
6.2	¿Los objetivos son consistentes con la política de gestión documental, medibles y prácticos?					
6.2	¿Los objetivos de gestión documental están en consonancia con los recursos de la organización?					

Apartado	Punto de verificación	Adecuado	Necesita mejora	No	Próxima-mente	No aplica
6.2	¿Existe un plan de implementación que identifique: – quién es el responsable – qué debe hacerse – los plazos para lograr los objetivos de gestión documental?					
7.1	¿Los recursos destinados son suficientes para una total implementación del SGD?					
7.2	¿Las responsabilidades sobre los objetivos de gestión documental están asignadas a personal capacitado en los niveles pertinentes de toda la organización?					
7.3	¿Hay programas de formación y concienciación sobre los objetivos de gestión documental y planes de implementación?					
7.4	¿Existen procedimientos establecidos para la comunicación externa e interna del SGD?					
7.5	La documentación que requiere el SGD, en especial los procedimientos, ¿está adecuadamente identificada, controlada y mantenida?					
8.1	¿Están planificados e implementados los procesos necesarios para cubrir los riesgos y oportunidades?					
8.2	¿Existe documentación sobre la selección de procesos y controles documentales usados para diseñar las aplicaciones de gestión documental implementadas bajo el SGD?					
8.3	¿Existe documentación sobre la implementación de las aplicaciones de gestión documental y sobre cómo estas aplicaciones logran sus objetivos?					
9.1	¿Se consulta con regularidad a las partes interesadas para conocer su evaluación de la efectividad del SGD en relación con sus expectativas?					
9.2	¿La implementación del SGD se audita a intervalos regulares?					
9.3	¿Existe un procedimiento de revisión por la dirección del SGD?					
9.3	¿Han sido analizados y puestos en práctica los resultados de la revisión por la dirección del SGD?					
10.1	¿Existe un procedimiento en funcionamiento para responder y corregir las no conformidades identificadas en los procesos de supervisión y auditoría?					
10.2	¿Tiene la organización establecidos procedimientos para la implementación de acciones correctivas, actualizaciones y mejoras del SGD?					

BIBLIOGRAFÍA

- [1] ISO 9001:2008, *Quality management systems. Requirements.*
- [2] ISO 14001:2004, *Environmental management systems. Requirements with guidance for use.*
- [3] ISO 15489-1, *Information and documentation. Records management. Part 1: General.*
- [4] ISO/TR 15489-2, *Information and documentation. Records management. Part 2: Guidelines.*
- [5] ISO 19011, *Guidelines for auditing management systems.*
- [6] ISO/TR 26122, *Information and documentation. Work process analysis for records.*
- [7] ISO/IEC 27001:2005, *Information technology. Security techniques. Information security management system. Requirements.*
- [8] ISO Guide 72, *Guidelines for the justification and development of management system standards.*

AENOR Asociación Española de
Normalización y Certificación

Génova, 6
28004 MADRID-España

info@aenor.es
www.aenor.es

Tel.: 902 102 201
Fax: 913 104 032