

# Instituto Politécnico

Universidad Nacional de Rosario Universidad Nacional de

## Gestión Documental

6º y 4º secundario  
1º y 2º terciario

**Prácticas Profesionalizantes**

**Higiene y Seguridad**

**Gestión de la Calidad**

**Gestión Ambiental**

Cód. 18004-25

Autor:  
Rodrigo A. Cuenca Morales



Dpto. de Gestión y Producción

Masterización: RECURSOS PEDAGÓGICOS

# Indice

<b>Indice</b>	<b>2</b>
<b>Introducción</b>	<b>3</b>
Documentos, Formularios y Registros	5
Definiciones y Diferencias Clave	6
El Ciclo de Vida y la Relación Jerárquica	7
Requisitos Esenciales de un Sistema de Gestión Documental (SGD)	8
Identificación Unívoca y Codificación	8
Versionado y Control de Historial	8
Gestión de Cambios	9
Revisión y Aprobación	9
Acceso, Distribución y Seguridad	9
Niveles de Sensibilidad de la Información	10
Conservación y Disposición Final	10
ISO 15489	11
Introducción y Objetivos de la Norma	11
Principios Fundamentales de los Registros Confiables	11
Requisitos Clave según ISO 15489	12
ISO 9001 - La Gestión Documental como Soporte de la Calidad	13
Introducción al Vínculo entre Calidad y Documentación	14
Análisis Detallado de la Cláusula 7.5 "Información Documentada"	14
Ejemplos de Información Documentada en un SGC	15
ISO 27001 - La Gestión Documental y la Seguridad de la Información	16
La Triada de la Seguridad (CID) y la Información Documentada	16
Análisis Detallado de la Cláusula 7.5 "Información Documentada" (Perspectiva de Seguridad)	16
Controles Clave del Anexo A relacionados con la Gestión Documental	17
<b>Cambios y Versiones</b>	<b>19</b>
<b>Bibliografía y fuentes de información empleadas</b>	<b>20</b>

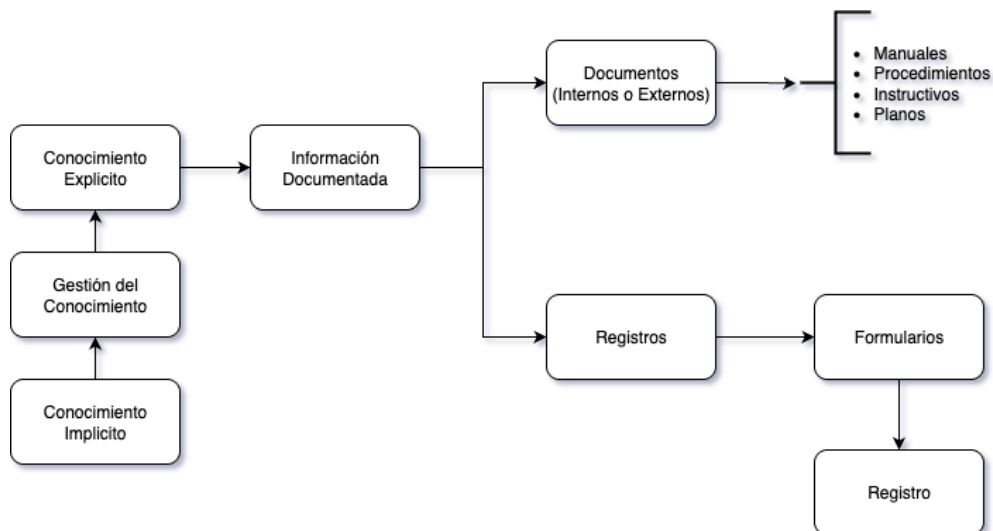
## Introducción

Hemos pasado de una economía industrial, donde los activos tangibles como la maquinaria y el capital físico eran los principales motores de valor, a una economía globalizada y digitalizada donde el recurso máspreciado es intangible: el conocimiento.

En este nuevo paradigma, la capacidad de una organización para generar, identificar, capturar, compartir y aplicar eficazmente el conocimiento se ha convertido en el diferenciador competitivo fundamental. Ya no basta con tener los mejores equipos o el mayor capital; la ventaja sostenible reside en lo que la organización y su gente saben, y en la rapidez con la que pueden aprender y adaptarse.

Este cambio ha dado lugar al surgimiento de la Gestión del Conocimiento (*Knowledge Management*) como una disciplina. La Gestión del Conocimiento es un enfoque sistemático y deliberado para asegurar que el conocimiento colectivo de la organización se utilice para alcanzar sus objetivos. Busca responder a preguntas críticas: ¿Cómo podemos evitar "reinventar la rueda" en cada nuevo proyecto? ¿Cómo nos aseguramos de que la experiencia crítica de un empleado veterano no se marche con él cuando se jubile? ¿Cómo fomentamos una cultura de innovación y aprendizaje continuo?

La Gestión del Conocimiento no trata de gestionar el conocimiento como un objeto, sino de cultivar un entorno en el que el conocimiento fluya libremente, se enriquezca y se transforme en acción, innovación y valor tangible.



### TIPOS DE CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL

Los académicos Ikujiro Nonaka e Hirotaka Takeuchi, pioneros en el campo de gestión del conocimiento, establecieron una distinción fundamental entre dos tipos de conocimiento que coexisten e interactúan constantemente dentro de cualquier organización. El Tácito y el Explícito.

#### Conocimiento Tácito (Implícito)

El conocimiento tácito es el conocimiento personal, profundamente arraigado en la experiencia, la práctica y los valores de un individuo. Es el "saber hacer" (*know-how*) que se manifiesta en la acción. Sus características principales son:

- **Personal y Contextual:** Reside en la mente de las personas y depende en gran medida del contexto en el que se adquirió y se aplica.
- **Difícil de Formalizar y Articular:** A menudo, quienes lo poseen no son plenamente conscientes de todo lo que saben o encuentran extremadamente difícil expresarlo con palabras. Es el conocimiento que se demuestra, no el que se cuenta.

- **Subjetivo:** Incluye intuiciones, corazonadas, modelos mentales, creencias y habilidades prácticas.

*Pensemos en un chef experimentado que sazona un plato "a ojo", no siguiendo una receta, sino basándose en años de práctica, sintiendo la textura y el aroma. O en un negociador experto que sabe instintivamente cuándo presionar y cuándo ceder, leyendo el lenguaje corporal y el tono de voz de la otra parte. Un mecánico veterano que diagnostica un fallo de motor complejo simplemente por el sonido es otro ejemplo clásico. Este conocimiento se adquiere y se transfiere principalmente a través de la socialización, la observación, la mentoría y la práctica conjunta.*

## Conocimiento Explícito

El conocimiento explícito, por el contrario, es aquel que puede ser y ha sido articulado, codificado y almacenado en algún medio. Es el conocimiento que se puede expresar formalmente y transmitir de manera sistemática. Sus características son:

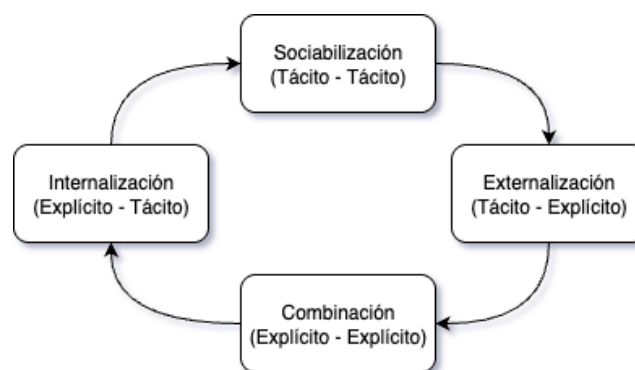
- **Codificado y Sistemático:** Se presenta en forma de palabras, números, fórmulas, diagramas o código.
- **Fácil de Compartir y Transmitir:** Puede ser almacenado en documentos, bases de datos, manuales o sitios web, y distribuido fácilmente a través de la organización.
- **Objetivo:** Es conocimiento formal que ha sido validado y aceptado.

*Ejemplos de conocimiento explícito abundan en cualquier empresa: los procedimientos operativos estándar (SOP) que describen paso a paso cómo realizar una tarea, las especificaciones técnicas de un producto, los informes financieros, las políticas de recursos humanos, el código fuente de una aplicación de software o una base de datos de clientes con su historial de compras.*

Este es el conocimiento del "saber qué" (*know-what*).

## LA ESPIRAL DEL CONOCIMIENTO

El modelo de la "Espiral del Conocimiento" de Nonaka y Takeuchi describe cómo las organizaciones innovadoras crean conocimiento de manera continua a través de la conversión entre el conocimiento tácito y el explícito. Este proceso no es lineal, sino un ciclo ascendente que amplifica el conocimiento desde el nivel individual al grupal y, finalmente, al organizacional.



La espiral consta de cuatro modos de conversión:

- A. **Socialización (De Tácito a Tácito):** Es el proceso de compartir conocimiento tácito a través de la interacción directa. Ocurre cuando un aprendiz observa y emula a su mentor o cuando los miembros de un equipo comparten experiencias en una sesión de lluvia de ideas. Es la técnica de capacitación del "ladero" el personal nuevo se pone a trabajar junto al experimentado y en años se

vuelve experto, la curva de aprendizaje es larga y no se tiene control de la misma. El conocimiento se transfiere a través de la experiencia compartida, sin necesidad de verbalización formal.

- B. **Externalización (De Tácito a Explícito):** Este es el paso crucial en la creación de conocimiento. Consiste en articular el conocimiento tácito y convertirlo en conceptos explícitos. *Es el momento en que el chef experimentado finalmente escribe su receta, el mecánico documenta su método de diagnóstico en una guía de solución de problemas o el equipo de proyecto crea un informe de "lecciones aprendidas".* Se utilizan metáforas, analogías, modelos y diálogos para traducir el *know-how* personal en conocimiento comprensible para otros.
- C. **Combinación (De Explícito a Explícito):** Una vez que el conocimiento se ha hecho explícito, puede ser combinado con otras fuentes de conocimiento explícito para crear un nuevo conocimiento, más complejo y sistémico. Esto ocurre cuando un analista financiero combina informes de ventas, datos de mercado y proyecciones económicas para crear un nuevo plan de negocio. O cuando un ingeniero integra varias especificaciones técnicas para diseñar un nuevo producto. La clasificación, edición y sistematización de la información en bases de datos o informes es una actividad típica de combinación.
- D. **Internalización (De Explícito a Tácito):** Es el proceso de incorporar el conocimiento explícito en el conocimiento tácito de un individuo. Se conoce comúnmente como "aprender haciendo". Cuando un nuevo empleado lee un manual de procedimientos (conocimiento explícito) y, a través de la práctica repetida, llega a realizar la tarea de forma automática y eficiente, ha internalizado ese conocimiento. El conocimiento explícito se convierte en parte de su base de experiencia personal, permitiéndole adaptarlo y mejorarlo.

Este ciclo se repite continuamente, y en cada vuelta, la base de conocimiento de la organización se expande y se enriquece, ascendiendo en una espiral o ciclo de aprendizaje.

## EL ROL DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL

Si la Gestión del Conocimiento es la estrategia para fomentar la espiral de aprendizaje, la Gestión Documental es la infraestructura táctica y operativa que la hace posible. Sin una forma sistemática de manejar la información, la espiral se rompe.

El rol de la Gestión Documental es precisamente dirigir y dar soporte y estructura al conocimiento explícito de la organización. Se centra en los procesos y herramientas necesarios para controlar el ciclo de vida completo de la información documentada, desde su creación hasta su archivo o destrucción.

Observemos su papel en la espiral del conocimiento:

- La **Externalización** (tácito a explícito) genera documentos, informes, manuales y guías. Sin un sistema de gestión documental, estos valiosos activos de conocimiento se perderían en discos duros personales, carpetas de red caóticas o bandejas de entrada de correo electrónico, volviéndose inaccesibles para el resto de la organización.
- La **Combinación** (explícito a explícito) depende enteramente de la capacidad de encontrar, acceder, verificar y sintetizar información documentada existente. Si los documentos no están correctamente identificados, versionados y almacenados, la combinación se vuelve una tarea titánica, propensa a errores basados en información obsoleta o incorrecta.
- La **Internalización** (explícito a tácito) requiere que los empleados tengan acceso fácil y fiable a la versión correcta y aprobada de los procedimientos, políticas y materiales de formación.

La Gestión Documental no es un fin en sí misma. Es el pilar que sostiene la memoria corporativa. Proporciona el orden, la estructura, la seguridad y la accesibilidad necesarios para que el conocimiento explícito pueda ser compartido, combinado y utilizado eficazmente. Es la disciplina que asegura que cuando el conocimiento se captura, no se convierte en un ruido inmanejable, sino en un activo estratégico.

## Documentos, Formularios y Registros

La gestión documental es, en esencia, una disciplina que se ocupa de la administración de la información a lo largo de su ciclo de vida. Los elementos básicos que la componen: el Documento, el

Formulario y el Registro. A primera vista, estos términos pueden parecer intercambiables o incluso redundantes, pero en el contexto de un sistema de gestión de la calidad o del conocimiento, cada uno cumple un rol específico y fundamental.

---

## Definiciones y Diferencias Clave

### **DOCUMENTOS:**

Un documento es el pilar de la gestión de la información controlada. Su característica más distintiva es su naturaleza dinámica. Un documento no está diseñado para ser estático; por el contrario, contiene las directrices, los planes, los procedimientos, las políticas y las especificaciones que explican “cómo se deben hacer las cosas”. Es una fuente de consulta que evoluciona con la organización.

Su objetivo es guiar una acción o un proceso. Ejemplos pueden ser un manual de operaciones, un procedimiento de seguridad, o una política de recursos humanos.

Un documento tiene versiones. A medida que cambian los procesos o las regulaciones, el documento se revisa, se aprueba una nueva versión y la anterior se convierte en un registro histórico (si se decide preservarla). Este control de versiones es crucial para garantizar que todos los miembros de la organización utilicen la información más actual y correcta.

El documento, por lo tanto, no es la evidencia de una acción pasada, sino la guía para una acción futura. Es la base sobre la que se construye el conocimiento explícito de la organización, asegurando la coherencia y la estandarización.

### **FORMULARIOS:**

Un formulario (también conocido como formato o plantilla) es la estructura controlada que se utiliza para capturar información de manera uniforme.

A diferencia del documento, que guía la acción, el formulario define “qué información se debe recopilar” y cómo debe ser organizada. Su propósito es estandarizar la entrada de datos, asegurando que la información clave no se omita y que su formato sea consistente, lo que facilita su posterior análisis y archivo.

Un formulario es un recipiente vacío, una maqueta diseñada para ser llenada. Define los campos, las secciones y los espacios para la firma.

Aunque un formulario puede tener versiones (por ejemplo, F-RH-001 Ver. B), cada versión es una plantilla única. No se crea una nueva versión de la plantilla cada vez que se usa; en cambio, se utiliza la versión vigente para generar una instancia de un registro.

El formulario es la entidad que articula entre la directriz (el documento) y la evidencia (el registro). Asegura que el proceso guiado por el documento se documente de manera completa y ordenada.

### **REGISTROS:**

El registro es la culminación del ciclo de la información. Su característica definitoria es su naturaleza estática e inmutable. Un registro es la evidencia objetiva y única de una acción realizada, un evento ocurrido o un resultado alcanzado. Una vez que se ha creado, no puede (y no debe) ser modificado, ya que perdería su valor como prueba.

Su objetivo es responder a la pregunta “qué se hizo” / “qué pasó”. Permite a las organizaciones demostrar que un proceso se ha seguido, que una actividad se ha completado o que un producto cumple con las especificaciones o que se ha detectado que no.

Un registro no se versiona. Si un registro contiene un error, se debe generar un nuevo registro que corrija el anterior, pero el registro original debe preservarse para mantener la trazabilidad. Ejemplos

pueden ser: Una Orden de Compra Aprobada y Firmada, un Acta de Reunión que documenta las decisiones tomadas, un Informe de Auditoría que contiene las observaciones y los hallazgos, una Factura de Venta, etc.

El registro es el activo más importante para la trazabilidad, la auditoría y el cumplimiento normativo. Es la memoria de la organización, permitiendo que se demuestre el correcto funcionamiento de sus procesos.

---

## El Ciclo de Vida y la Relación Jerárquica

Los conceptos vistos hasta ahora interactúan en un ciclo de vida jerárquico. No son elementos aislados, sino partes de un flujo lógico que transforma una directriz abstracta en una evidencia concreta.

El flujo es simple y poderoso: Un **documento** establece la directriz para un proceso, ese proceso requiere el uso de un **formulario** para estandarizar la captura de datos, y el formulario completado se convierte en un **registro**, la evidencia irrefutable de la actividad y sus resultados.

Un ejemplo puede ser el proceso de compras, imaginemos que una empresa de manufactura necesita adquirir materia prima para su producción. Para asegurar la eficiencia y la transparencia, el proceso de compra debe estar formalizado.

### 1. **Documento:** El Procedimiento de Compras

- 1.1. La empresa cuenta con un documento llamado "Procedimiento Operativo: Adquisición de Materia Prima", identificado con un código como DOC-COM-001 V.2.
- 1.2. Este documento es el manual de instrucciones. En él se detalla la política de la empresa sobre cómo se deben realizar las compras, quiénes tienen la autoridad para solicitar y aprobar, y qué pasos se deben seguir para seleccionar a los proveedores. También especifica que, para iniciar una compra, se debe utilizar el Formulario de Solicitud de Compra vigente.

### 2. **Formulario:** La Solicitud de Compra

- 2.1. Para que un operario o un jefe de departamento inicie el proceso, debe acceder al **formulario** llamado "Solicitud de Compra Interna", con el código FORM-COM-0069 V.1.
- 2.2. Este formulario es una **plantilla estandarizada**. Contiene campos vacíos para el nombre del solicitante, la fecha, la descripción detallada del material, la cantidad requerida, el motivo de la compra y el espacio para las firmas de aprobación. El formulario asegura que toda la información necesaria para procesar la compra sea capturada de manera consistente, sin importar quién la solicite.

### 3. **Registro:** La Orden de Compra Aprobada

- 3.1. Una vez que el operario completa el formulario, este pasa por el proceso de aprobación descrito en el documento DOC-COM-001 V.2. Cuando el jefe de departamento y el gerente de compras firman y autorizan la solicitud, el formulario ya no es una plantilla vacía, sino una Orden de Compra aprobada.
- 3.2. En este punto, el formulario se transforma en un registro, con un identificador único, como REG-COM-0069 V.1-2024-08-30-004. Este registro es ahora una pieza de evidencia estática. Demuestra que la compra fue solicitada por una persona autorizada, que la cantidad fue la correcta, y que se cumplieron los pasos de aprobación. Si la empresa es auditada, este registro es la prueba de que el proceso de compras se llevó a cabo correctamente. No se puede modificar; cualquier corrección requeriría la creación de un nuevo registro.

En este ejemplo el Formulario y el Registro tienen codificaciones diferentes, en muchas organizaciones la diferencia es conceptual y solo se identifica el registro, interpretando que el formulario es el registro en blanco vigente.

Este ejemplo ilustra la perfecta simbiosis entre los tres elementos. El documento establece la regla, el formulario facilita el cumplimiento de la regla, y el registro sirve como prueba de que la regla ha sido seguida.

# Requisitos Esenciales de un Sistema de Gestión Documental (SGD)

Un Sistema de Gestión Documental (SGD) no es simplemente un repositorio o almacén digital; es un conjunto de reglas, procesos y tecnologías diseñadas para asegurar que la información corporativa sea precisa, accesible y segura.

---

## Identificación Unívoca y Codificación

La base de cualquier sistema organizado es la capacidad de identificar cada elemento de manera única. En la gestión documental, esto se logra a través de la identificación unívoca y la codificación.

La codificación tiene un doble propósito: eliminar la ambigüedad y garantizar la trazabilidad. Una vez que un documento o registro tiene un código único, es imposible confundirlo con otro.

Se crea una nomenclatura o un esquema de codificación estandarizado y lógico. Este esquema debe ser lo suficientemente flexible para aplicarse a diferentes tipos de documentos, pero lo suficientemente riguroso para evitar errores.

Un Ejemplo de esquema común puede incluir la combinación de varios elementos:

- **Tipo de Documento:** Por ejemplo, P para Procedimiento, M para Manual, F para Formulario, R para Registro, Pla para Planos.
- **Área o Departamento:** FIN para Finanzas, RH para Recursos Humanos, PROD para Producción.
- **Número Secuencial:** Un número correlativo que se asigna automáticamente (por ejemplo, 001, 002, 003).
- **Versión:** El número de versión (V.1.0).

Por ejemplo un procedimiento de Finanzas podría codificarse como P-FIN-001. Un manual de Producción sería M-PROD-005. Esta estructura no solo identifica el documento, sino que también contextualiza su origen y propósito, facilitando la búsqueda y la clasificación.

---

## Versionado y Control de Historial

Dado que los documentos son de naturaleza dinámica, cambian y evolucionan con el tiempo. El versionado y el control de historial son procesos críticos para gestionar esta evolución de forma ordenada.

El objetivo principal es garantizar que todos los usuarios accedan y utilicen la versión vigente y aprobada de un documento evitando confusiones. Además, permite mantener un historial completo y auditable de todos los cambios, lo que es vital para la trazabilidad y la resolución de disputas.

La práctica más extendida es utilizar una numeración de versiones que distinga entre cambios menores y cambios mayores.

**Versión Mayor (ej. V.1.0 a V.2.0):** Se utiliza cuando un cambio afecta significativamente el contenido o el propósito del documento. Por ejemplo, una reestructuración completa de un procedimiento o la adición de una nueva sección.

**Versión Menor (ej. V.1.0 a V.1.1):** Se utiliza para cambios menores que no alteran el propósito del documento, como correcciones ortográficas, ajustes de formato o la clarificación de un párrafo.

**Control de Historial:** Un buen sistema de versionado va acompañado de un registro de cambios, o "historial del documento". Este registro detalla la fecha de la modificación, la versión anterior, la nueva versión, el autor del cambio y una breve descripción de lo que se modificó.

---

## Gestión de Cambios

El control de historial documenta los cambios, pero la gestión de cambios es el proceso formal que los gobierna. Este requisito evita la anarquía, asegurando que solo los cambios necesarios y aprobados se implementen.

Este proceso busca prevenir cambios no autorizados, evaluar su impacto en otros documentos y procesos, y garantizar que la información se comunique de manera efectiva a las partes interesadas.

Fases del Proceso:

1. **Solicitud de Cambio:** Cualquier persona puede iniciar el proceso llenando un formulario de solicitud de cambio (por lo general, un registro). O en organizaciones medianas o pequeñas comunicando la necesidad al área responsable del Sistema de Gestión.
2. **Evaluación de Impacto:** Los responsables analizan el impacto potencial del cambio. ¿Afectará a otros documentos? ¿Requerirá capacitación? ¿Existen riesgos asociados?
3. **Aprobación/Rechazo:** Un comité o un responsable autorizado evalúa la solicitud y la evaluación de impacto para decidir si se aprueba o se rechaza el cambio.
4. **Implementación:** Una vez aprobado, el documento se actualiza, se le asigna la nueva versión y se firma digitalmente.
5. **Comunicación y Capacitación:** Se informa a todos los usuarios relevantes sobre el cambio, y se proporciona capacitación si es necesario.

---

## Revisión y Aprobación

La revisión y aprobación son los mecanismos para garantizar la exactitud, idoneidad y autoridad de la información documentada. Es el proceso formal que valida un documento antes de que se distribuya.

Este proceso busca asegurar que el contenido del documento es preciso, cumple con su propósito y ha sido validado por las personas con la experiencia y la autoridad necesarias.

Para esto se definen flujos de trabajo (workflows) con roles y responsabilidades claras.

**Rol de Revisor:** La persona que lee y verifica la exactitud técnica del contenido. Puede sugerir correcciones, pero no tiene la autoridad final.

**Rol de Aprobador:** La persona con la autoridad y responsabilidad final de aprobar la publicación del documento. Su firma (física o digital) lo convierte en un documento "controlado" y oficial.

**Plazo de Revisión:** Se establecen fechas límite para la revisión y la aprobación para evitar retrasos. La automatización de estos flujos de trabajo en un SGD digital es fundamental para la eficiencia.

---

## Acceso, Distribución y Seguridad

El conocimiento es valioso, por lo que debe ser protegido y distribuido a las personas correctas. La gestión de acceso, distribución y seguridad es esencial para la protección de la información corporativa. Busca proteger la información de accesos no autorizados, asegurar su integridad y garantizar que llegue a quienes la necesitan.

Podemos destacar varios métodos complementarios:

- **Control de Acceso Basado en Roles (RBAC):** Se asignan permisos (ver, editar, eliminar) a los usuarios en función de su rol o departamento. Por ejemplo, solo el personal de Recursos Humanos puede ver la política de salarios.
- **Principio de "Mínimo Privilegio":** Los usuarios solo tienen acceso a la información estrictamente necesaria para realizar su trabajo.
- **Gestión de Copias:**
  - A. **Copia Controlada:** La versión oficial y vigente del documento. Solo se accede a ella a través del SGD. Si el documento se actualiza, el SGD notifica a los usuarios.
  - B. **Copia No Controlada:** Una impresión o una descarga del documento que no está bajo el control del sistema. Estas copias se consideran obsoletas en el momento en que se extraen y deben etiquetarse como "Solo para Referencia" o "Copia No Controlada" para evitar su uso indebido.

---

## Niveles de Sensibilidad de la Información

No toda la información tiene el mismo valor o el mismo riesgo. Un buen SGD debe aplicar controles de seguridad proporcionales a la sensibilidad de la información. Debe clasificar la información para aplicar las medidas de seguridad adecuadas. Una clasificación incorrecta podría llevar a una protección excesiva (obstaculizando la colaboración e incrementando costos y aumentando burocracia) o a una protección insuficiente (exponiendo datos críticos).

Se debe definir un esquema de clasificación clara. Un esquema común incluye:

- **Pública:** Información destinada al público en general. Sin restricciones de acceso. Por ejemplo material disponible en el sitio web de la empresa.
- **Interna:** Información para uso exclusivo de los empleados de la organización (ej. procedimientos operativos generales). El acceso es limitado a los miembros de la empresa.
- **Confidencial:** Información sensible cuya divulgación podría causar un daño significativo a la organización o a terceros (ej. planes estratégicos, datos de clientes). El acceso está restringido a un grupo muy reducido de personas.
- **Restringida o Secreta:** Información extremadamente sensible y crítica (ej. patentes, secretos comerciales, datos financieros no públicos). El acceso está limitado a un reducido grupo de individuos autorizados.

La "etiqueta" de sensibilidad debe ser visible en el documento y debe ir acompañada de los controles técnicos de acceso.

La organización debe establecer los medios técnicos y procedimientos apropiados para garantizar que sea posible dar el tratamiento correspondiente a cada tipo de nivel de sensibilidad documental.

---

## Conservación y Disposición Final

Finalmente, la gestión documental no termina con la creación o el uso de un documento; termina con su disposición final. La conservación y la disposición final son procesos que aseguran que los documentos se retengan el tiempo necesario y se eliminen de forma segura cuando ya no son útiles.

Este proceso busca cumplir con los requisitos legales y normativos de retención de registros (por ejemplo, leyes fiscales o de protección de datos), liberar espacio de almacenamiento y evitar el riesgo de retener información obsoleta o innecesaria.

Entre los métodos usuales para asegurar este proceso suele considerarse

- **Uso de Tablas de Retención Documental:** Un esquema que define cuánto tiempo debe conservarse cada tipo de documento. Se definen dos períodos:
  - **Fase Activa:** El tiempo que el documento se usa regularmente. Se almacena en un lugar de fácil acceso.

- **Fase Pasiva:** El tiempo de retención legal o fiscal, cuando el documento ya no es de uso diario, pero debe conservarse. Se almacena en un archivo menos accesible.
- **Establecer procesos de Disposición Segura:** Una vez que el período de retención ha expirado, el documento debe ser destruido de forma segura (destrucción física para documentos impresos, borrado seguro o destrucción digital para archivos electrónicos).

## ISO 15489

Si bien la gestión documental se ocupa de toda la información corporativa, hay una categoría que exige un nivel de rigor y control superior: los registros.

Para garantizar que esta evidencia sea fiable, coherente y legalmente defendible, el mundo ha adoptado un estándar de referencia: la norma ISO 15489.

Esta norma internacional no se enfoca en la gestión de documentos operativos (como procedimientos o manuales), sino en la gestión de registros, la información estática e inmutable que se genera como resultado de las actividades del negocio. La ISO 15489 establece los requisitos necesarios para asegurar que los registros de una organización sean auténticos, fiables, íntegros y utilizables a lo largo del tiempo, sin importar el formato en que se hayan creado.

---

### Introducción y Objetivos de la Norma

La norma ISO 15489, titulada "Información y documentación – Gestión de registros", surgió como una respuesta a la necesidad global de establecer un marco común para la creación y gestión de registros fiables y precisos. A diferencia de las normas de calidad como ISO 9001 o las de seguridad como ISO 27001, que establecen requisitos generales para la "información documentada", la ISO 15489 es una norma dedicada exclusivamente a la gestión de evidencia. Su objetivo principal no es solo la eficiencia o la organización, sino la confianza y la credibilidad.

El objetivo central de la norma es dotar a las organizaciones de los principios necesarios para:

- **Rendir cuentas:** Demostrar que se ha actuado de acuerdo con las políticas y los procedimientos establecidos.
- **Asegurar la trazabilidad:** Reconstruir la historia de un evento, una decisión o una transacción.
- **Proteger el conocimiento corporativo:** Preservar la memoria institucional, incluso si el personal cambia.
- **Cumplir con requisitos legales y normativos:** Atender a las exigencias de leyes que requieren la retención de ciertos tipos de información por períodos definidos.
- **Mitigar riesgos:** Reducir la vulnerabilidad ante litigios, fraudes o auditorías.

Al adoptar un enfoque basado en esta norma, una organización puede estar segura de que sus registros no solo están bien organizados, sino que son legítimos y utilizables como prueba irrefutable.

---

### Principios Fundamentales de los Registros Confiables

La columna vertebral de la ISO 15489 son cuatro principios que, cuando se aplican en conjunto, garantizan la fiabilidad de un registro. Estos principios son tan importantes para los registros como la confidencialidad, integridad y disponibilidad lo son para la seguridad de la información.

#### AUTENTICIDAD

La autenticidad es la cualidad de un registro de ser lo que afirma ser. Un registro auténtico es aquel que ha sido creado o enviado por la persona o entidad que se le atribuye, y en el momento en que se le atribuye.

Para que un registro sea auténtico, se debe controlar el proceso por el cual se crea. Esto significa que debe haber un control sobre la identificación de la persona que lo generó (mediante firmas digitales, nombres de usuario, o identificadores únicos) y sobre el momento en que se generó.

Por ejemplo: Un correo electrónico de un gerente que autoriza una compra es un registro. Para que sea auténtico, el sistema debe demostrar que fue enviado desde la cuenta de correo de dicho gerente y que el contenido no fue alterado después de su envío. Un sistema de gestión documental robusto utiliza metadatos para capturar esta información de forma automática.

## **FIABILIDAD (O CONFIABILIDAD)**

La fiabilidad se refiere a la capacidad de un registro para ser una representación precisa y completa de las actividades, transacciones o hechos a los que se refiere. Un registro fiable es aquel en el que se puede confiar.

La fiabilidad se logra capturando el registro tan pronto como sea posible, o en el momento de la transacción, para minimizar el riesgo de omisiones o errores. El registro debe reflejar la información de la actividad de forma completa y veraz.

Por ejemplo: Un informe de inspección de calidad es fiable si contiene todos los datos relevantes de la inspección, como los resultados de las pruebas, las fechas, las condiciones ambientales y las firmas de los inspectores, y si esa información es precisa. No solo debe ser lo que es (auténtico), sino que debe ser una representación fiel de lo que sucedió (fiable).

## **INTEGRIDAD**

La integridad es el principio que garantiza que un registro está completo e inalterado. La integridad se vulnera si un registro ha sido modificado, destruido o corrompido de forma no autorizada.

La integridad de un registro debe estar protegida desde el momento de su creación. Esto implica que el sistema debe tener mecanismos que prevengan la alteración no autorizada (por ejemplo, permisos de solo lectura) y que detecten cualquier intento de modificación. Los registros de auditoría y los sellos de tiempo digitales son herramientas clave para mantener la integridad.

Por ejemplo: Una Orden de Compra aprobada se convierte en un registro. Para mantener su integridad, el sistema de gestión documental debe hacerla inalterable. Si alguien intenta cambiar el monto o la cantidad después de la aprobación, el sistema debe impedirlo y registrar el intento.

## **USABILIDAD**

La usabilidad es la capacidad de un registro para ser recuperado, localizado, presentado e interpretado. Un registro que no se puede encontrar o entender no tiene valor como evidencia.

Para ser usable, un registro debe estar asociado con metadatos relevantes que lo contextualicen (quién lo creó, cuándo, de qué se trata, a qué proyecto pertenece). Estos metadatos son cruciales para la búsqueda y recuperación. La usabilidad también implica que el formato del registro debe ser sostenible a largo plazo, de modo que pueda ser leído incluso si la tecnología original que lo creó queda obsoleta.

Por ejemplo: El acta de una reunión, por sí sola, puede no ser muy útil. Sin embargo, si está acompañada de metadatos como la fecha, los asistentes, el propósito de la reunión y una etiqueta de clasificación, se convierte en un registro altamente usable que puede ser encontrado y comprendido fácilmente años después.

---

## Requisitos Clave según ISO 15489

Estos requisitos se centran en el diseño, la implementación y la gestión continua del sistema.

## **DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE REGISTROS**

La primera fase es la de planificación. La norma exige que la organización diseñe un sistema de gestión de registros que esté alineado con sus necesidades operativas, legales y normativas. Esto implica:

- **Identificar las necesidades de la organización:** ¿Qué registros deben crearse? ¿Por cuánto tiempo deben retenerse? ¿Quiénes son los usuarios clave?
- **Analizar las actividades del negocio:** El sistema debe integrarse en los procesos de la organización de forma natural, de modo que la captura de registros no sea una carga adicional, sino una parte inherente del trabajo.
- **Seleccionar las herramientas adecuadas:** Ya sea un software comercial o una solución interna, la tecnología debe ser capaz de cumplir con los requisitos de la norma.

## DEFINICIÓN DE POLÍTICAS, RESPONSABILIDADES Y PROCESOS

Un sistema tecnológico es inútil sin una gobernanza clara. ISO 15489 requiere que la organización defina:

- **Políticas de Gestión de Registros:** Documentos formales que establecen el compromiso de la organización con la creación y el mantenimiento de registros fiables.
- **Roles y Responsabilidades:** Quién es responsable de la creación, captura, aprobación y disposición de los registros. La norma enfatiza que la gestión de registros es responsabilidad de todos, no solo de un departamento.
- **Procesos de Captura:** Los pasos exactos para capturar un registro en el sistema, incluyendo los metadatos obligatorios y los flujos de trabajo de aprobación.

## METODOLOGÍA PARA LA CAPTURA, CLASIFICACIÓN Y DISPOSICIÓN DE REGISTROS

Este es el aspecto más operativo de la norma. Se exige una metodología clara para cada etapa del ciclo de vida del registro:

- **Captura:** El proceso de transferir un registro desde su entorno de creación al sistema de gestión. La captura debe ser inmediata para asegurar la fiabilidad y la integridad.
- **Clasificación:** El uso de un sistema de clasificación para organizar los registros de forma lógica. Un buen sistema de clasificación permite que los registros se archiven de acuerdo con las actividades del negocio a las que se refieren.
- **Disposición:** El proceso de conservación y destrucción de los registros al final de su ciclo de vida, de acuerdo con las Tablas de Retención Documental de la organización. La norma enfatiza la importancia de una disposición segura, ya sea a través de la destrucción física o el borrado digital permanente.

# ISO 9001 - La Gestión Documental como Soporte de la Calidad

En el mundo de la gestión empresarial, la calidad no es un accidente; es el resultado de procesos controlados y consistentes. La norma ISO 9001, que establece los requisitos para un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), se basa en la capacidad de una organización para “decir lo que hace, hacer lo que dice, y demostrarlo”. La pieza central de esta demostración es la información documentada, es decir, la gestión documental.

La gestión documental no es un requisito aislado en un SGC, sino un hilo conductor que atraviesa cada una de sus cláusulas, desde la planificación hasta la mejora continua. Sin un control riguroso sobre los documentos y registros, una organización no puede garantizar la coherencia de sus procesos, la trazabilidad de sus acciones o la evidencia de su conformidad. Por lo tanto, la gestión documental se convierte en el esqueleto de la gestión de la calidad.

## Introducción al Vínculo entre Calidad y Documentación

El vínculo entre la calidad y la documentación es intrínseco. Para un auditor de calidad, un proceso que no está documentado es un proceso que no existe. La documentación en este contexto sirve a varios propósitos vitales:

- **Estandarización:** La documentación (procedimientos, instrucciones) asegura que las tareas se realicen siempre de la misma manera, reduciendo la variabilidad y, por ende, el riesgo de errores.
- **Capacitación:** Los nuevos empleados pueden aprender los procesos rápidamente siguiendo la información documentada, lo que garantiza la uniformidad en la ejecución.
- **Transparencia:** La documentación hace que los procesos sean transparentes y accesibles para todos los implicados.
- **Evidencia:** Los registros de calidad son la prueba de que las actividades se han llevado a cabo según los requisitos, lo que es esencial para las auditorías internas y externas.

A partir de la ISO 9001:2015 se utiliza el término “información documentada” para referirse tanto a los documentos que guían los procesos (documentos de orientación) como a los registros que son evidencia (registros de calidad). La norma es menos prescriptiva que sus versiones anteriores, lo que permite a las organizaciones determinar qué información documentada es necesaria para la eficacia de su SGC. Sin embargo, los principios de control se mantienen firmes.

## Análisis Detallado de la Cláusula 7.5 "Información Documentada"

La cláusula 7.5 de la norma ISO 9001 es la que establece explícitamente los requisitos para la gestión de la información documentada. Se divide en tres sub-cláusulas clave:

### 7.5.1 GENERALIDADES

Esta sub-cláusula define qué información documentada debe incluir un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC). La norma distingue entre la información documentada que se requiere por la propia norma y la que la organización determina como necesaria para la eficacia del SGC.

- **Información requerida por la norma:** Incluye, entre otros, el alcance del SGC, la política y los objetivos de calidad, los registros de competencias del personal, y los registros de auditoría interna. Estos son obligatorios para la certificación.
- **Información determinada por la organización:** Un SGC no puede funcionar solo con lo que exige la norma. Una organización debe decidir qué otros documentos son necesarios para asegurar la planificación, operación y control de sus procesos. Por ejemplo, un procedimiento para la calibración de equipos o un formulario para reportar no conformidades. Esta decisión debe estar justificada.

### 7.5.2 CREACIÓN Y ACTUALIZACIÓN

Esta sub-cláusula se enfoca en el proceso de creación de la información documentada. Es aquí donde se aplican los principios de gestión documental.

- **Identificación y Descripción:** Cada documento o registro debe tener un identificador único (código, título), fecha de creación, y una descripción clara.
- **Formato y Medios:** El documento debe tener un formato legible (por ejemplo, papel, PDF, o formato digital) y los medios en que se presenta deben ser controlados.
- **Revisión y Aprobación:** La norma exige que la información documentada sea revisada y aprobada por una persona con la autoridad adecuada antes de su publicación. Esto garantiza su adecuación y exactitud. El "control de versiones" y la "gestión de cambios" son herramientas indispensables para cumplir con este requisito.

Un auditor de calidad podría pedir ver la última versión de un procedimiento de trabajo y, al mismo tiempo, el registro de su aprobación, para verificar que la organización está cumpliendo con sus propias reglas.

## 7.5.3 CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA

Establece los controles que una organización debe implementar para proteger su información documentada. El propósito es asegurar que la información esté disponible y sea adecuada para su uso, y protegerla de pérdidas o manipulaciones.

### Disponibilidad y Protección:

- **Disponibilidad:** La información debe estar accesible para quienes la necesitan, en el lugar y momento adecuados. Un SGD centralizado y digital facilita enormemente este requisito.
- **Protección:** La información debe estar protegida de la pérdida de confidencialidad (acceso no autorizado), la pérdida de integridad (alteraciones no deseadas), y la pérdida de disponibilidad (destrucción o inaccesibilidad).

### Distribución, Acceso y Recuperación:

- **Distribución:** El método para entregar la información a los usuarios debe ser controlado. Un SGD se asegura de que solo se distribuya la versión vigente.
- **Acceso:** Se deben establecer controles de acceso, a menudo basados en roles (RBAC), para asegurar que solo el personal autorizado pueda ver y utilizar ciertos documentos.
- **Recuperación:** La información debe poder ser recuperada fácilmente y sin demora.

### Almacenamiento, Conservación y Disposición:

- **Almacenamiento y Conservación:** La información documentada debe almacenarse de forma que se prevenga su deterioro o pérdida, lo que implica copias de seguridad y medidas de protección.
- **Control de Cambios y Retención:** Es fundamental tener un proceso para la gestión de cambios (versiones) y para la retención (Tablas de Retención Documental), de modo que los registros se mantengan el tiempo necesario para el cumplimiento legal y se eliminen de forma segura cuando ya no se necesitan.

---

## Ejemplos de Información Documentada en un SGC

Para ilustrar cómo se aplica todo esto, veamos algunos ejemplos concretos de información documentada en un Sistema de Gestión de la Calidad.

### Documentos de Calidad (Directrices):

- **Manual de Calidad:** Describe el SGC de la organización. Es un documento de alto nivel que demuestra el compromiso de la dirección.
- **Políticas:** Declaraciones de alto nivel sobre la intención de la organización (ej. "Política de Satisfacción del Cliente").
- **Procedimientos Operativos:** Describen "cómo hacer" un proceso de forma general (ej. un procedimiento para realizar una auditoría interna).
- **Instrucciones de Trabajo:** Detallan los pasos específicos para una tarea (ej. "Instrucción de trabajo para ensamblar el componente X").
- **Especificaciones:** Requisitos técnicos para un producto o servicio (ej. "Especificación del producto Y").

### Registros de Calidad (Evidencia):

- **Registros de Inspección:** Evidencia de que un producto ha sido inspeccionado y cumple con los criterios de calidad.
- **Registros de Auditoría:** Contienen los hallazgos de una auditoría, demostrando que el SGC ha sido revisado.
- **Registros de No Conformidades:** Prueban que se han identificado problemas de calidad y que se han tomado acciones correctivas.
- **Registros de Capacitación:** Demuestran que el personal ha sido formado en los procedimientos necesarios.

Al asegurar la consistencia y el control de la información documentada, las organizaciones pueden cumplir con los requisitos de la ISO 9001, reducir errores, aumentar la eficiencia y, lo más importante, construir una cultura de mejora continua basada en datos y evidencia fiables.

## ISO 27001 - La Gestión Documental y la Seguridad de la Información

En un mundo donde la información es el activo más valioso y, al mismo tiempo, el más vulnerable, la seguridad de la información se ha convertido en una prioridad absoluta para las organizaciones. La norma ISO 27001 proporciona un marco reconocido internacionalmente para establecer, implementar, mantener y mejorar un Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información (SGSI).

Dentro de este marco, la gestión documental no es un mero requisito burocrático, sino un pilar fundamental que soporta los tres pilares de la seguridad: Confidencialidad, Integridad y Disponibilidad (CID).

La gestión documental es el método por el cual las organizaciones formalizan sus políticas y procedimientos de seguridad, y es el sistema que garantiza que los activos de información (documentos, registros) sean protegidos de forma adecuada. Sin un control estricto sobre quién puede ver, modificar y acceder a la información, cualquier estrategia de seguridad se desmorona. Por lo tanto, un SGD eficaz es la primera línea de defensa para proteger los datos críticos de la empresa.

---

### La Triada de la Seguridad (CID) y la Información Documentada

La triada CID es el modelo central de la seguridad de la información. La gestión documental contribuye directamente a cada uno de sus componentes de la siguiente manera:

- **Confidencialidad:** Se refiere a la protección de la información contra la divulgación no autorizada. La gestión documental asegura la confidencialidad a través de la implementación de controles de acceso basados en roles (RBAC) y la clasificación de la información. Los documentos sensibles deben estar protegidos para que solo un grupo selecto de individuos pueda verlos.
- **Integridad:** Se trata de la protección de la información contra la modificación o destrucción no autorizada. Un sistema de gestión documental contribuye a la integridad mediante el control de versiones, los registros de auditoría y los sellos de tiempo. Estos mecanismos permiten demostrar que un documento no ha sido alterado desde su creación o su última versión aprobada, lo cual es crucial para la fiabilidad de los registros.
- **Disponibilidad:** Se refiere a la garantía de que la información estará accesible para los usuarios autorizados cuando la necesiten. Un SGD robusto asegura la disponibilidad a través de copias de seguridad, sistemas de redundancia y planes de recuperación ante desastres. Si una base de datos de documentos se corrompe, la organización puede recuperarse rápidamente si tiene copias de seguridad.

---

### Análisis Detallado de la Cláusula 7.5 "Información Documentada" (Perspectiva de Seguridad)

Al igual que en la ISO 9001, la ISO 27001 también dedica su cláusula 7.5 a la "Información Documentada". Sin embargo, su enfoque principal es la seguridad. El propósito de esta cláusula es asegurar que la información documentada necesaria para la operación del SGSI sea controlada de manera efectiva.

La cláusula 7.5.3 de la ISO 27001 requiere que se apliquen controles para proteger la información documentada contra la pérdida de **confidencialidad, integridad y disponibilidad**. Esto implica:

- **Distribución controlada:** El método de distribución debe ser seguro. No se pueden enviar correos electrónicos con contraseñas en texto plano o imprimir documentos confidenciales sin un control. Un SGD digital permite la distribución segura a través de permisos de acceso.
- **Almacenamiento y protección:** Los documentos deben almacenarse de forma segura, tanto físicamente como digitalmente. Esto incluye el uso de contraseñas, cifrado y medidas de seguridad física para los documentos impresos.
- **Control de cambios:** Los cambios en los documentos de seguridad (por ejemplo, una política de contraseñas) deben ser controlados. Se deben registrar los cambios, las aprobaciones y las versiones anteriores, para que siempre se pueda auditar el historial.

---

## Controles Clave del Anexo A relacionados con la Gestión Documental

La ISO 27001 tiene un **Anexo A** que contiene una lista de controles de seguridad que una organización puede seleccionar e implementar. Varios de estos controles están directamente relacionados con la gestión documental. Aquí se destacan los más relevantes:

### A.5 POLÍTICAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN:

- **Control A.5.1.1 (Políticas para la seguridad de la información):** Las políticas son el punto más abstracto desde donde parte un Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información (SGSI). La gestión documental asegura que estas políticas (y los procedimientos asociados) se formalicen como documentos controlados. Deben tener un propietario, un número de versión, una fecha de revisión y un proceso de aprobación.
- **Control A.5.1.2 (Revisión de las políticas para la seguridad de la información):** Las políticas deben revisarse a intervalos planificados o si ocurren cambios significativos.

### A.8 GESTIÓN DE ACTIVOS:

- **Control A.8.2.1 (Clasificación de la información):** La gestión documental es el vehículo para clasificar la información según su valor y riesgo. La clasificación (ej. Pública, Confidencial) se debe reflejar en las etiquetas y en los metadatos de los documentos, lo que a su vez activa los controles de acceso.
- **Control A.8.2.2 (Etiquetado de la información):** La norma exige que la información esté etiquetada de forma clara y visible. El SGD ayuda a automatizar el etiquetado, asegurando que, por ejemplo, un documento "Confidencial" tenga una marca de agua o un encabezado que lo identifique como tal.

### A.9 CONTROL DE ACCESO:

- **Control A.9.2.1 (Registro de usuario y gestión de acceso):** La gestión documental permite implementar los principios de control de acceso. El SGSI define las reglas (ej. quién puede acceder a qué), y el SGD las aplica técnicamente.
- **Control A.9.4.1 (Seguridad en el acceso a la información y a las aplicaciones):** Se debe controlar el acceso a los documentos y a las aplicaciones que los gestionan. El SGD debe tener mecanismos de autenticación y autorización robustos, como contraseñas seguras, autenticación de dos factores o permisos de acceso granular.

### A.12 SEGURIDAD EN LAS OPERACIONES:

- **Control A.12.1.2 (Gestión de cambios):** Todos los cambios en los sistemas o procesos (incluyendo los documentos) deben ser controlados. El proceso de gestión de cambios que se aplica a los documentos (solicitud, aprobación, implementación) es un requisito directo de este control.
- **Control A.12.3.1 (Copia de seguridad de la información):** Un SGD debe tener un plan de copias de seguridad para proteger los documentos y registros de la pérdida. Las copias de seguridad deben ser probadas y gestionadas de forma segura.

## A.18 CUMPLIMIENTO:

- **Control A.18.1.3 (Cumplimiento de los requisitos legales y contractuales):** La gestión documental juega un papel crucial en este control. Los registros deben conservarse durante el tiempo que exijan las leyes (por ejemplo, registros fiscales) y deben estar disponibles para demostrar la conformidad con los requisitos contractuales.

# Cambios y Versiones

Fecha	Versión	Comentarios
29/08/2025	1.0	Primera versión

## Bibliografía y fuentes de información empleadas

- International Organization for Standardization (ISO). (2016). ISO 9001:2015. Sistemas de gestión de la calidad - Requisitos. ISO.
- International Organization for Standardization (ISO). (2016). ISO 15489-1:2016. Información y documentación - Gestión de registros - Parte 1: Conceptos y principios. ISO.
- International Organization for Standardization (ISO). (2017). ISO/IEC 27001:2013. Tecnología de la información - Técnicas de seguridad - Sistemas de gestión de la seguridad de la información - Requisitos. ISO.