

# La normalización internacional en información y documentación: ¿una historia de éxitos? El caso de la normalización ISO en gestión de documentos

**Carlota Bustelo Ruesta**

*Consultoría independiente*

## Resumen

Tras una introducción a la normalización en general, se concreta cuáles son los casos más conocidos de normalización en información y documentación, y específicamente la normalización ISO en gestión de documentos. Se repasan cuáles son las normas ISO relacionadas con la gestión de documentos desde la ISO 15489, hasta el último proyecto ISO 30300. Sistema de gestión para los documentos.

---

Recibido el  
14-06-2011

Aceptado en  
30-09-2011

## Palabras clave

Normalización, gestión de documentos.

**International standardization in information and documentation : a success story ? The case of the ISO standardization in document management**

## Abstract

After an introduction to standardization in general, the best known cases of standardization in information and documentation are specified, and specifically the ISO standardization in record management. We review what the ISO standards related to document management from ISO 15489, ISO up to the last project 30300. Management system for records.

## Keywords

Standardization, Record management.

## Introducción

El bloque donde se encuadra esta ponencia tiene un título muy sugerente: Hablando el mismo idioma. En todos los ámbitos del saber ésta ha sido una aspiración importante de la humanidad en la creencia de que si todos hablamos el mismo idioma nos entenderemos mejor. Recordemos el entusiasmo romántico de los partidarios del esperanto a fines del siglo XIX, o el impulso mucho más práctico que llevó a fundar la *International Electrotechnical Commission* (IEC), precursora de ISO, a principios del siglo XX con el ánimo de que los productos eléctricos pudieran venderse en todos los países. Y sin embargo, los éxitos son tan relativos que realmente cabría preguntarnos ¿necesitamos hablar el mismo idioma?

Cualquier persona que haya viajado por el mundo, pretenda vender sus productos en el mercado global o quiera aprender de lo que hacen los demás contestaría a esa pregunta con un sí rotundo. Pero quizás habría que ser menos exigentes, no necesitamos hablar el mismo idioma, pero toda normalización que nos ayude a entender y hacer las cosas de una forma común supone una gran ventaja en todos los ámbitos de la

humanidad, y probablemente nos ha ayudado a avanzar en otros tantos. Quizás por eso, algunas personas, entre las que me encuentro, dedicamos parte de nuestro tiempo dentro de nuestro campo de actividad a seguir intentándolo.

En esta ponencia después de introducir el tema de la normalización en general, voy a centrarme en la normalización en información y documentación, y específicamente en la normalización en la gestión de documentos, tema al que me he dedicado activamente desde el año 2003.

La idea es que al final de la misma cada una pueda contestar a la pregunta de si ha sido o no una historia de éxitos.

## **2. La normalización**

Lo primero que debemos tener en cuenta cuando empezamos a hablar de normalización es que las normas nos se hacen solas, ni tampoco existe un consejo de sabios que saben de todo que son los que determinan los contenidos de las mismas.

Para que existan normas, y sean reconocidas como tal, es necesario que exista un organismo o institución normalizadora que cumpla con dos condiciones básicas: el reconocimiento de su autoridad en su ámbito; y los recursos económicos, humanos y materiales para realizar el proceso normalizador.

Una norma es un éxito cuando se usa de forma extendida por todos los implicados facilitando el entendimiento y beneficiando a quien la usa.

Las normas pueden llegar a serlo por dos caminos diferentes. Cuando algo es de uso extendido y unánime se convierte en un “estándar o norma de facto”. Esto se puede deber a un golpe de suerte, a estar en el momento adecuado en el lugar adecuado o a una buena campaña de promoción. Algunos de estos fenómenos han dado el salto a ser regularizados y mantenidos como normas de un organismo normalizador. Un ejemplo del que hablaremos más adelante es el formato PDF inicialmente de la empresa ADOBE y ahora norma ISO.

Otras normas nacen directamente como tal. Siempre se basan en la experiencia y son expertos las que las hacen, pero hasta que no son publicadas no se empiezan a aplicar.

## **3. La normalización ISO**

La Organización Internacional de Normalización, más conocida por su acrónimo en inglés ISO, es uno de los organismos normalizadores mejor posicionados internacionalmente. Su campo de actividad abarca todos los ámbitos de la actividad humana, que incluyen acuerdos con otros organismos normalizadores en ámbitos específicos.

Su fuerza se basa en unos estrictos procedimientos de aprobación de normas y el reconocimiento internacional de las mismas. Entre sus miembros solo se admite a un

organismo de normalización por país. Hay 163 miembros nacionales (países) en sus diferentes modalidades. Sus números son apabullantes:

- 3.274 organismos técnicos, entre comités, subcomités, grupos de trabajo o grupos de estudio
- Más de 18.600 normas

La organización del trabajo técnico se basa en los comités técnicos (TC) y subcomités (SC) siempre constituidos por delegaciones de los Países miembros, cada uno de cuyos votos tiene el mismo valor. Los comités y subcomités crean grupos de trabajo (WG) constituidos por expertos nominados por los países miembros, que son los que redactan las normas. El proceso de aprobación de las normas ISO tiene varias etapas, en las que los distintos niveles pueden hacer comentarios y propuestas de cambio para garantizar el más amplio consenso antes de que una norma sea publicada. Una media de 3 años de elaboración es el tiempo medio que se calcula para publicar una norma ISO.

Los comités y subcomités son bastante independientes entre sí, y aunque existe una cierta coordinación por el Technical Management Board (TMB), en la realidad puede haber yuxtaposición de ámbitos y una cierta competencia entre normas. Las normas ISO se venden, por lo que las más vendidas, *best sellers*, son las que se consideran exitosas.

Las características de las normas ISO, que probablemente podrían ser aplicadas a otro tipo de normas, son las siguientes:

- Las normas son de cumplimiento voluntario. El que las usa es porque encuentra beneficio en hacerlo.
- Las normas son elaboradas por consenso, que se asegura con los estrictos procedimientos de votación, comentarios y control; y la filosofía que rige el proceso de redacción.
- En su elaboración deben participar todas las partes interesadas y por lo tanto no constituyen una imposición de un sector sobre otro.
- Las normas deben estar disponibles para el público que desee usarlas, en el caso de ISO bajo pago y bajo un estricto modelo de copyright, en un modelo de financiación que es muchas veces incomprendido por una parte de sus potenciales usuarios que reclaman que deberían ser de consulta gratuita.

#### **4. La normalización en información y documentación**

La normalización en información y documentación, también es una vieja aspiración. Recordemos los grandes proyectos de Otlet y La Fontaine a finales del siglo XIX y principios del XX. La idea de una clasificación universal para todo el conocimiento humano puede reconocerse como un intento de normalización.

Nuestro campo ha crecido y se ha diversificado en todos estos años transcurridos y, por lo tanto, los temas a normalizar también. Además de ISO existen en nuestro

campo otros organismos normalizadores de gran prestigio. Los más importantes y las normas más importantes que sustentan son los siguientes:

- IFLA- (International Federation of Library Association) que mantienen las ISBD.
- ICA (International Council of Archives) que mantienen las normas ISAD.
- DLM- Forum que mantiene MoReq.
- Library of Congress que mantiene el MARC21 y el EAD.
- UDC Consortium que mantiene la CDU.
- W3C que mantiene el RDF.

Y por supuesto ISO, que con el TC46- Information and Documentation, que fue creado en 1947 en los primeros meses de la organización, y que mantiene 43 normas que tratan diversos aspectos como los códigos de países y lenguas, los distintos números de publicaciones como el ISBN, ISSN, ISAN, etc., las estadísticas para bibliotecas, los formatos de intercambio y todo lo relacionado con la gestión de documentos.

En esta última, que es la que conozco más a fondo, me detendré un poco más.

### **5. La normalización ISO en gestión de documentos**

Como siempre, por la cantidad de cosas diferentes que en español significa documento, tenemos que definir previamente a que nos referimos con “gestión de documentos”. En este caso equivale a lo que en inglés conocemos como “records management” o “recordkeeping”. Las propias normas ISO lo definen como el “área de gestión responsable de un control eficaz y sistemático de la creación, la recepción, el mantenimiento, el uso y la disposición de los documentos, incluidos los procesos para incorporar y mantener, en forma de documentos, la información y prueba de las actividades y operaciones de la organización”.

En ISO es el TC46/SC11. Archives /Records Management, creado en 1998, el que se encarga de redactar las normas en este campo. Si bien curiosamente otro Comité Técnico, el TC171-Document management applications, que en 1978 se desgajó del de Información y Documentación para centrarse en hacer normas para los aparatos de Micrografía, ha acabado confluyendo en un campo muy cercano al TC 46/SC11, elaborando algunas normas conjuntamente y estableciendo una relación de competencia-colaboración que poco a poco se va aclarando.

La normalización en gestión de documentos llega muy tarde con respecto a otros campos en Información y Documentación, basta mirar las fechas de fundación, el SC específico se crea después que el TC46. Sin duda, para los profesionales no era un tema prioritario. Pero el empuje imparable del entorno digital que desemboca en una mayor necesidad de interconectividad e interdependencia, y la presión cada vez mayor para el acceso a la información y la transparencia en las organizaciones, crearon el contexto adecuado para que el tema despegará con una fuerza desconocida.

Tanta, que a partir del año 2000 nos encontramos con una explosión de normas relacionadas con el tema, algunas de las cuales tienen enfoques diferentes. Es importante entender esta diferencia de enfoques, pues no se puede pretender cumplir con todas las normas que existen al mismo tiempo. De hecho los escépticos dicen que lo bueno de las normas es que hay tantas que se puede elegir.

En la normalización ISO la orientación seguida por el TC46/SC11, que está definida en su norma fundacional ISO 15489, es incluir en la gestión documental todos los procesos y controles documentales desde la creación del documento o incluso antes. El objetivo máximo es la integración de la gestión documental en los procesos de trabajo. Esta visión se aleja de la concepción de la gestión documental desde el punto de vista del archivo más tradicional en el que los procesos y controles se aplican una vez que la documentación ha sido incorporada al archivo.

En las normas redactadas por el TC171 hay algunas que trascienden el ámbito puramente técnico rozando en algunos casos los temas funcionales, como las normas de preservación a largo plazo (ISO18482) o sobre la veracidad y fiabilidad de los documentos electrónicos (ISO 15081). Aunque existe un principio de acuerdo y una idea de no redactar normas que sean inconsistentes, la orientación diferente puede encontrarse en alguna de estas normas.

En la normalización ISO hay además un caso chocante al menos en su procedencia. La Norma ISO 14721 Open Archival Information System no proviene de ninguno de los Comités técnicos mencionados, sino del TC20 que se ocupa de los Datos espaciales (relacionados con la tecnología del espacio). Esta norma parte de un enfoque muy tradicional de archivo en que los documentos se transfieren de un lugar a otro (en este caso a un repositorio de documentos o datos electrónicos) que tiene la misión de la conservación a largo plazo. Este modelo está siendo aplicado sobre todo en las bibliotecas digitales y en los repositorios abiertos.

La normalización UNE (propia española) en gestión de documentos no difiere demasiado de la normalización ISO. El CTN50/SC1 de AENOR (Gestión de documentos y aplicaciones) es el comité nacional espejo tanto del TC46/SC11 como del 171. La Secretaría del Subcomité la ejerce la Subdirección de Archivos Estatales, mientras que la Secretaría del Comité la ejerce FESABID. Los miembros de los comités técnicos nacionales (CTN) son organizaciones que tienen intereses en el sector y que nominan a sus representantes y expertos aportando su fuerza de trabajo como su contribución a la normalización de su sector.

Concretamente en gestión de documentos, aunque el SC podría perfectamente trabajar en normas de exclusiva aplicación nacional, he preferido alinearse con el trabajo internacional especialmente el del TC46/SC11. Su tarea principal es la traducción y adopción de las normas ISO y la promoción de las mismas; así como la participación muy activa en el trabajo internacional de redacción de normas ISO.

Si unimos las normas de los dos órganos de ISO implicados en la gestión de documentos y sumamos el caso extraño de la norma OAIS, obtenemos un total de 89

normas publicadas y 14 en preparación. Es un número bastante significativo como para que intentemos explicarlo de una forma cualitativa.

Las normas ISO las podríamos agrupar en grandes temas, que formarían conjunto de normas aplicables a una determinada situación u objeto. Esta idea se ha desarrollado en la siguiente figura:

1) En primer lugar, tendríamos las normas e informes técnicos que tratan de las buenas prácticas en gestión de documentos. Este grupo estaría clarísimamente encabezado por las Norma ISO 15489. El resto de normas que la acompañan o se derivan de ella incide sobre algún aspecto particular que requiere una mayor profundización. En esto solo podríamos encontrar dos categorías:

- Las normas que desarrollan la metodología, de las que solo contamos con el Informe técnico 22126 Análisis de los procesos de trabajo.
- Las normas que profundizan en las buenas prácticas para la implementación de procesos y controles documentales. Curiosamente todas ellas están relacionadas con el mundo digital y los documentos electrónicos (23081-Metadatos, 13028-Digitalización, 13008-Conversión y migración, 17068-Repositorios digitales).

2) El segundo gran grupo estaría relacionado con las tecnologías de la información y la comunicación en su sentido más amplio. En las normas de este grupo existirían varios subgrupos unos más definidos que otros:

- Entre los primeros todo el grupo de normas que tienen que ver con el hardware o periféricos utilizados en los procesos documentales, con un gran desarrollo de lo que fue en su inicio el tema del TC171: la micrografía, pero que ahora se completa con algunas normas sobre escáneres y discos ópticos.
- Un segundo grupo más reciente pero muy bien definido es de los formatos de documentos, concretamente todos las distintas normas PDF. La empresa Adobe eligió este Comité para hacer su formatos abiertos, y constituyen un bloque muy compacto.
- Un tercer grupo lo constituyen las normas sobre funcionalidades de las aplicaciones encuadradas en el sentido amplio de la gestión documental. Entre estas destacan las normas 16175, publicadas por el TC46/SC11 a requerimiento del ICA, Consejo Internacional de Archivos y que se centran en las funcionalidades tanto de las propias aplicaciones de gestión documental, como en las que deben tener aplicaciones de gestión que incorporen procesos y controles de gestión documental.
- El último sería el que parece el tema estrella del nuevo entorno digital: la preservación. Pero como vemos con el ejemplo del modelo OAIS (ISO 14721) este tema no es una competencia exclusiva de los comités de gestión de documentos. Solo en ISO hay otros Comités que se han preocupado por algún tema relacionado y fuera de ISO hay también otras muchas iniciativas, cada uno desde su propia perspectiva.

Podríamos destacar tres grupos de normas entre las más conocidas y aceptadas entre sus potenciales usuarios. Las 15489 entre los profesionales de la gestión de documentos, los formatos PDF entre desarrolladores y usuarios finales y el modelo OAIS por los desarrolladores de aplicaciones de bibliotecas digitales, repositorios abiertos y repositorios de preservación a largo plazo.

¿Se puede considerar esto una historia de éxitos?

## **5. El último proyecto ISO: La serie de normas 30300- Sistema de Gestión para los Documentos**

El nuevo proyecto ISO en gestión de documentos supone la apertura de una nueva línea de actuación, que pretende, sin olvidar ni relegar los fundamentos técnicos de la misma, proponer una metodología normalizada para la gestión de las organizaciones desde el punto de vista de los documentos.

Dentro de las muchas normas ISO que inciden sobre aspectos de gestión, existe un conjunto de normas conocidas como MSS (Management System Standard), que proponen una metodología concreta para gestionar las organizaciones. Esta metodología se basa en los ciclos de mejora continua, posible en base a la definición de objetivos y la elaboración de procedimientos que permiten la medición de los resultados y la aplicación de medidas correctivas cuando se producen desviaciones sobre lo previsto (no conformidades). Los ejemplos más conocidos y exitosos de estas normas son la serie 9000 (Sistema de gestión de calidad), la serie 14000 (sistema de gestión medioambiental) y la serie 27000 (Sistema de gestión de seguridad de la información). La serie de normas ISO 30300, Sistema de gestión para los documentos suponen la alineación de las técnicas y los procesos documentales con la metodología de los sistemas de gestión.

La serie de normas 30300 nace con una vocación integradora con los otros sistemas de gestión. En la implantación de los MSS existe un fuerte componente de gestión de documentos. El propio sistema de gestión se basa en la existencia de una política y objetivos documentados y de unos procedimientos que describen los distintos procesos incluidos en el sistema de gestión. Al mismo tiempo los procesos de trabajo deben generar evidencias que permitan comprobar que se han realizado según los procedimientos definidos.

El sistema de gestión para los documentos propuesto en las ISO 30300 puede por lo tanto implementarse integrado con otros sistemas de gestión permitiendo con poco esfuerzo ampliar la eficacia de los mismos. También puede implementarse en organizaciones de cualquier tamaño o sector, que no necesariamente hayan implementado otros MSS.

Para la implantación de un sistema de gestión 30300 es imprescindible el liderazgo de la alta dirección y la implicación de toda la organización. El desafío es hacer llegar nuestro mensaje de los beneficios de una buena gestión de documentos a las

organizaciones que se modernizan y ponerlo en la hoja de ruta de la alta dirección.

¿Tendremos el éxito que buscamos? Acabarán siendo unas normas tan conocidas como las ISO 9000 o 14000. Solo con el tiempo lo sabremos....

## 6. Bibliografía

Blog ISO 30300. Disponible en: <<http://www.iso30300.es/>> [Consulta: 23 mayo 2012].

EAD standard. Disponible en: <<http://www.loc.gov/ead/>> [Consulta: 23 mayo 2012].

ICA Website. Standards. Disponible en: <<http://www.ica.org/10206/standards/standards-list.html>> [Consulta: 23 mayo 2012].

IFLA Website. Publications. Disponible en: <<http://www.ifla.org/en/ifla-publications>> [Consulta: 23 mayo 2012].

ISO TC46/SC11 Website. Disponible en: <[http://www.iso.org/iso/standards\\_development/technical\\_committees/list\\_of\\_iso\\_technical\\_committees/iso\\_technical\\_committee.htm?commid=48856](http://www.iso.org/iso/standards_development/technical_committees/list_of_iso_technical_committees/iso_technical_committee.htm?commid=48856)> [Consulta: 23 mayo 2012].

ISO TC171 Website. Disponible en: <[http://www.iso.org/iso/standards\\_development/technical\\_committees/list\\_of\\_iso\\_technical\\_committees/iso\\_technical\\_committee.htm?commid=53650](http://www.iso.org/iso/standards_development/technical_committees/list_of_iso_technical_committees/iso_technical_committee.htm?commid=53650)> [Consulta: 23 mayo 2012].

MARC Standards. Disponible en: <<http://www.loc.gov/marc/>> [Consulta: 23 mayo 2012].

MoReq Website. Disponible en: <[http://www.dlmforum.eu/index.php?option=com\\_content&view=category&layout=blog&id=901&Itemid=20&lang=en](http://www.dlmforum.eu/index.php?option=com_content&view=category&layout=blog&id=901&Itemid=20&lang=en)> [Consulta: 23 mayo 2012].

UDC Consortium. Disponible en: <<http://www.udcc.org/>> [Consulta: 23 mayo 2012].

W3C Semantic Web website. Disponible en: <[http://www.w3.org/2001/sw/wiki/Main\\_Page](http://www.w3.org/2001/sw/wiki/Main_Page)> [Consulta: 23 mayo 2012].