

La norma ISO 15489: una metodologia per a la implantació d'un programa de gestió documental a les empreses

JOSÉ ALBERTO ALONSO
Consultor en gestió documental
Planificación Jurídica - Centro de Documentación (Barcelona)
Gasòmetre, 25, 3r 2a. - 43001 Tarragona
gesdoc@planificacion-juridica.com

BEATRIZ PIERA
Cap del Departament de Documentació
Planificación Jurídica - Centro de Documentación (Barcelona)
Rambla Poblenou, n° 1 baixos 1ª (Barcelona)
biblio@planificacion-juridica.com

RESUM

La norma ISO 15489, *Information and documentation - Records management* estableix els principis generals per a la gestió dels documents a les organitzacions i proporciona una metodologia per al disseny i implementació d'un sistema documental. Aquesta norma està emparentada amb les normes de la família ISO 9000, que defineixen els requisits per a la implantació de sistemes de gestió de la qualitat i que promouen l'adopció d'un enfocament basat en processos. La gestió documental és un procés de suport transversal i orientat als clients (tant interns com externs). Per aquesta raó, els procediments de gestió documental formen part del sistema de processos d'una organització i afecten l'empresa en el seu conjunt.

La norma ISO 15489 planteja la necessitat de establir polítiques i designar responsables. És fonamental que les organitzacions estableixin,

documentin i mantinguin polítiques, procediments i pràctiques de gestió documental i especifiquin les atribucions de les unitats encarregades de dur a terme cada funció o activitat. L'aplicació de l'esquema de la «piràmide documental» per donar forma escrita a aquests procediments i directrius ens resultarà de gran utilitat, ja que ens permet concretar els elements més específics a partir d'uns principis generals. Per tal de dur a terme un programa de gestió documental que doni suport a les activitats de l'organització i compleixi amb l'entorn legal i normatiu, aquesta norma proposa un seguit de principis. A més, defineix els processos i controls documentals que s'han de tenir en compte en el disseny i implementació d'un sistema de gestió documental, ja sigui un sistema documental basat en paper, electrònic o mixt.

PARAULES CLAU: Norma ISO 15489, Gestió documental, Enfocament basat en processos, Gestió de la qualitat, Disseny i implementació de sistemes documentals.

Una norma per a la gestió documental

La norma ISO 15489, *Information and documentation - Records management* és el primer projecte internacional de normalització que intenta analitzar sistemàticament els mètodes de treball de la gestió documental i definir uns requisits comuns. El seu propòsit és orientar a les organitzacions públiques o privades en el disseny i implementa-

ció d'un sistema documental, amb independència de la grandària de l'empresa, del tipus d'organització o de les tecnologies utilitzades.

En la primera part (ISO 15489-1 (2001), *Part 1: General*) es tracen els principis generals per a la gestió dels documents a les organitzacions. La segona part (ISO/TR 15489-2 (2001), *Part 2: Guidelines*) és un informe tècnic que proporciona una metodologia per a la implementació conforme als principis definits en la primera part.

Aquesta norma s'aplica a la gestió dels documents, en tots els suports i formats, creats o rebuts per una organització en el desenvolupament de les seves activitats. Es descriuen els requisits dels sistemes de gestió documental, tant sistemes en paper/manuals com sistemes electrònics, i es defineixen les característiques dels documents. Tanmateix, es dona molta importància als processos de gestió dels documents digitals (captura, registre, emmagatzematge...), de forma que la ISO 15489 es complementa amb l'especificació MoReq (*Model requirements for the management of electronic records*). Així, per exemple, la norma detalla l'ús de metadades o l'aplicació de sistemes de classificació per als documents digitals.

En la norma ISO 15489 s'especifiquen tots els aspectes que han de contemplar-se per tal d'engegar un programa de gestió documental:

- beneficis de la gestió documental,
- entorn normatiu,
- política i responsabilitats,
- principis dels programes de gestió documental,
- característiques d'un document,
- característiques i funcions dels sistemes documentals,
- metodologia de disseny i implementació d'un sistema documental,
- processos i controls de la gestió documental.

La gestió documental com a procés

La norma ISO 15489 està emparentada amb les normes de la família ISO 9000, que defineixen els requisits per a la implantació de sistemes de gestió de la qualitat i que promouen l'adopció d'un enfocament basat en processos. Per tal d'aplicar un sistema de processos és necessari identificar els processos de gestió i les seves interaccions, planificar-los i posar-los en pràctica sota condicions controlades per a aportar valor.

Habitualment es distingeixen tres tipus de processos:

- a) processos de direcció (o estratègics): determinen la política i els objectius que han d'assolir-se i es situen sota la responsabilitat directa de la direcció de l'empresa;
- b) processos de realització (o principals): intervien directament en la realització del producte i/o la prestació del servei creant un valor afegit perceptible pel client;

- c) processos de suport: proporcionen els mitjans necessaris per a la posada en pràctica dels processos de realització; no tenen una repercussió directa en la producció i prestació del servei però són imprescindibles per al funcionament de l'organització.

Des del punt de vista de l'enfocament basat en processos, la gestió documental es situa dins el marc dels processos de suport, entenent-lo com un procés que es relaciona i interactua tant amb els processos de direcció i realització, com amb la resta dels processos de suport.

L'establiment i sistematització d'aquest procés té com a finalitat assegurar que es dóna als documents l'atenció i la protecció adequades, incrementant alhora l'eficàcia i l'eficiència de la resta de processos. I és precisament per aquesta vinculació intrínseca de la gestió documental —i de la producció documental en sí mateixa— amb tots i cadascun dels processos que es duen a terme a qualsevol organització, que la gestió documental pren dues característiques essencials que cal d'observar a l'hora de dissenyar un sistema de gestió documental eficaç i eficient:

- a) La gestió documental és un procés transversal, que implica diferents persones i unitats de les organitzacions. Es tracta d'un procés de suport que, a diferència d'altres, té repercussió sobre la globalitat de l'organització, i interactua amb la resta de processos amb una temporalitat continua (des de l'origen fins al final d'aquests processos), garantint que es proporciona evidència de les activitats dutes a terme per l'organització i, alhora, que es preserven els documents originats per aquestes activitats.

Aquesta característica de transversalitat atorga al disseny i manteniment de qualsevol sistema de gestió documental una gran rellevància respecte a com definim l'engranatge de les diverses activitats que es duen a terme a l'organització, ja que exigeixen d'una capacitat d'anàlisi endògena i exògena i d'una definició exacta de les persones i unitats on es creen, manipulen i transmeten els documents. Aquesta anàlisi, a més, ha de ser correctament transmesa a totes les unitats de l'organització, garantint que totes les persones implicades saben amb precisió els documents que han de crear i mantenir a partir de les dades i els documents que reben.

- b) La gestió documental és un procés orientat al client, atès que és un procés dirigit a satisfer les necessitats i expectatives de les persones que utilitzen els documents a tots els nivells de l'organització. El sistema de gestió documental, entès des d'un punt de vista de vinculació total amb el sistema general de gestió de qualsevol organització, ha de prendre una orientació doble: la de la perfecció tècnica (eficàcia i eficiència en el seu funcionament) i la de la qualitat (assolir les expectatives marcades per als nostres clients interns —l'organització—, però també per als clients i proveïdors d'aquesta organització). El sistema de gestió

documental ha de repercutir directament en un augment de la satisfacció interna de l'organització a la que serveix, així com en la percepció de la qualitat, directa o indirecta, que els clients i proveïdors externs tenen de la mateixa.

El sistema de gestió documental, a l'igual del sistema de gestió de la qualitat, pretén augmentar l'eficàcia i l'eficiència de les activitats d'una organització, establint procediments organitzatius que afecten l'empresa en el seu conjunt i que manquen de sentit si es plantegen únicament a nivell departamental. També fomenta l'establiment d'una comunicació oberta —basada en informació fidedigna recolzada per documents— amb els clients i proveïdors externs i entre els distints nivells de l'organització. D'altra banda, serveix de suport directe al principi de «participació del personal», doncs les millores introduïdes involucren a tots els membres de l'organització.

La implantació d'un sistema de gestió basat en processos és incompleta si no té en compte com un aspecte essencial dels processos de negoci la gestió dels documents, ja que l'eficàcia de qualsevol sistema de gestió depèn en gran part de l'eficàcia del sistema documental corresponent.

Polítiques i estratègies de la gestió documental

En tant que la gestió documental és un procés clau d'una organització és precís fixar un marc d'actuació. Per aquesta raó, la norma ISO 15489 insisteix en la necessitat de establir polítiques i designar responsables. A fi de donar suport a la gestió, complir amb l'entorn normatiu i legal i agilitar la prestació de serveis, cal que les organitzacions estableixin, documentin i mantinguin polítiques, procediments i pràctiques de gestió documental.

Resulta útil aplicar el que s'anomena «piràmide documental» en els sistemes de gestió de la qualitat, ja que permet anar concretant els elements més específics a partir d'uns principis generals. La estructura d'aquesta piràmide es descriu en UNE 66925 IN *Directrices para la documentación de sistemas de gestión de la calidad* (equivalent al informe tècnic ISO/TR 10013). D'aquesta manera, s'estableixen tres nivells:

- a) política de la gestió documental y els seus objectius;
- b) procediments documentats;
- c) instruccions de treball.

Cal definir unes línies estratègiques d'actuació i uns objectius a mitjà i llarg termini (nivell estratègic: per què?, cap a on?) de la qual es derivaran uns procediments (nivell organitzatiu: què es fa? qui fa què?) que es concretaran en instruccions de treball que indiquen detalladament la forma de realitzar una tasca concreta (nivell del terreny: com?).

També és fonamental definir clarament les responsabilitats i les atribucions i donar-les a conèixer a tota l'organització, de forma que estigui clar qui és la persona o unitat responsable de dur a terme cada funció o activitat.

La norma ISO 15489 destaca els punts bàsics que ha d'incloure un programa de gestió documental i que serveixen com a directrius per a la seva implantació:

- a) assenyalar polítiques i normes,
- b) assignar responsabilitats i atribucions,
- c) establir i promulgar procediments i directrius,
- d) proporcionar una línia de serveis relacionats amb la gestió i ús dels documents,
- e) dissenyar, implementar i administrar sistemes especialitzats de gestió documental,
- f) integrar la gestió documental en els sistemes i processos empresarials.

Principis dels programes de gestió documental

A fi de donar suport a les seves activitats i complir amb l'entorn legal i normatiu, les empreses han de crear i mantenir documents autèntics, fidedignes i utilitzables i protegir la seva integritat durant el temps que siguin necessaris. Això implica que les organitzacions han d'establir i dur a terme un programa de gestió documental global que, segons la norma ISO 15489, inclou:

- a) determinar quins documents cal crear en cada procés de negoci i quina informació han de contenir aquests documents;
- b) decidir el suport i el format en què han de crear-se i capturar-se els documents i quines tecnologies s'empraran;
- c) determinar quines metadades han de crear-se amb el document i al llarg dels processos documentals;
- d) determinar els requisits per a recuperar, utilitzar i distribuir documents entre els diferents processos de negoci i quant de temps han de conservar-se per a satisfer aquests requisits;
- e) decidir com organitzar els documents de forma que es faciliti la seva utilització;
- f) valorar els riscos que suposaria no disposar de documents que evidencien o justifiquin una activitat;
- g) preservar els documents i fer-los accessibles a mitjà o llarg termini per a complir els requisits del negoci i les expectatives de la comunitat;
- h) complir amb els requisits normatius i legals, les normes de qualitat, prevenció i medi ambient aplicables i la política de l'organització;
- i) assegurar que els documents es conserven en bon estat i en un entorn segur;
- j) assegurar que els documents es conserven únicament durant el temps en què es necessiten o són requerits;
- k) identificar i avaluar oportunitats per a millorar l'eficàcia, l'eficiència i la qualitat dels processos com a resultat d'una millor creació o gestió dels documents.

Processos i controls de la gestió documental

Hi ha un seguit d'operacions que cal tenir en compte amb independència del suport dels documents (paper/electrònic).

Tanmateix, els sistemes basats en paper contenen metadades (autor, data, títol...) sobre els documents que sovint estan implícits i poden ser deduïts per qualsevol que utilitzi els documents. En els documents en paper l'estructura del document no necessita ser especificada ja que és evident per a l'usuari. A més, el context en què s'ha produït el document pot suposar-se per la seva localització física i la seva col·locació junt amb altres documents.

Els documents electrònics no contenen aquestes metadades de forma implícita, de manera que els mètodes per a capturar els documents necessiten fer explícits aquests elements. Per això, en els sistemes documentals electrònics, les operacions de captura, classificació, accés i disposició final dels documents normalment s'efectuen en el moment en què es crea el document.

Els processos i controls documentals que cal definir en dissenyar i implementar un sistema de gestió dels documents són els següents:

Determinar els documents que s'han de capturar en el sistema documental

En primer lloc, cal establir quins documents han de formar part del sistema documental, basant-se en la identificació de les funcions i activitats de l'organització, les necessitats i expectatives de la gestió documental i l'anàlisi dels requisits legals.

Es tracta de definir els diferents tipus de documents o expedients que gestiona una empresa, enumerant i examinant els processos empresarials i les transaccions que s'efectuen i quin tipus de documentació es genera en cada cas.

Una característica bàsica que dificulta la identificació dels documents electrònics és la seva naturalesa dinàmica: poden ser creats per diferents usuaris, existir en múltiples versions i estar vinculats a altres documents.

Cada tipus de document hauria de:

- estar produït per una activitat concreta,
- ser el resultat d'un mateix procediment,
- tenir una estructura i un contingut informatiu homogenis,
- identificar-se clarament amb un nom breu però complet.

Determinar quant de temps es conserven els documents

Una vegada que s'han identificat els diversos tipus de documents cal decidir el període durant el qual ha de conservar-se cadascun d'ells.

Aquesta és una operació bàsica en el disseny del sistema d'arxiu i té una doble finalitat:

- conservar la informació que evidencia les activitats i les decisions passades i presents de l'organització, complint amb els requisits legals;
- eliminar, el més aviat possible i de forma segura i sistemàtica, els documents que ja han perdut la seva utilitat i que manquen de valor legal i fiscal.

El resultat final d'aquesta operació es plasma en el pla de conservació (*retention plan*) o taules d'avaluació i tria. En aquest instrument s'especifica la destinació que es donarà a cada tipus de document i, si s'escau, en quin termini s'ha de procedir a la seva eliminació. Per tal d'establir els períodes de conservació cal tenir en compte el que està estipulat en les disposicions legals, consultant a experts si existeixen dubtes sobre els valors legals dels documents.

Captura dels documents

La captura és el procés pel qual es determina si un document ha de ser creat i conservat. El propòsit de la captura es establir una relació entre el document, la persona o unitat que l'ha creat i el context en què s'ha produït, situant el document en relació amb altres documents dintre del sistema de gestió documental.

En un sistema documental en paper, la captura es realitza habitualment en col·locar físicament un document dintre d'un classificador o carpeta que conté un títol. Aquest agrupament permet connectar un document específic amb altres documents d'una forma determinada. Afegir papers a una carpeta (capturar el document) suposa un procés en què es situa deliberadament un document en particular dintre d'una seqüència de documents predefinida i coneguda.

En canvi, en els sistemes documentals electrònics els documents es capturen en un procés més premeditat, similar al registre. En capturar un document s'han de capturar també les metadades associades a aquest document de forma que es descriu el context en què s'ha produït, el seu contingut i la seva estructura (format electrònic).

Aquest procés de captura implica l'assignació de metadades explícites al document. Per això, s'hauria d'establir un procediment per a guardar els documents electrònics que inclogui:

- a) una adequada denominació, identificació i descripció dels documents;
- b) una ordenació dintre d'una estructura lògica —un sistema de directoris electrònics o carpetes— que faciliti el seu ús;
- c) la seva relació amb altres documents.

Registre

La finalitat del registre és evidenciar que un document ha estat creat o rebut, a més de facilitar la seva posterior recuperació. El procés de registre formalitza la captura d'un

document. Exemples habituals són el registre de la correspondència o el registre de las factures.

En un sistema d'arxiu en que s'utilitzen processos de registre, un document s'ha d'enregistrar en el moment de la seva captura, es a dir, quant entra a formar part del sistema. Fins que el registre no ha estat efectuat no pot tenir lloc cap altre procés documental que afecti al document.

En enregistrar un document cal assignar-li un identificador exclusiu i realitzar una breu descripció. El procés de registre ha d'especificar com a mínim la següent informació:

- a) un identificador únic,
- b) la data del registre,
- c) un títol o una descripció abreujada,
- d) l'autor (persona, unitat o organització).

Classificació

La classificació és el procés mitjançant el qual s'identifiquen i es divideixen en categories les activitats de l'empresa i els documents que generen. Permet agrupar en carpetes i caixes d'arxiu —o en directoris electrònics— els documents, facilitant el control, l'accés i l'aplicació de la disposició final dels documents.

El pla de classificació (*classification plan*) o quadre de classificació és un instrument clau per a la implantació d'un sistema de gestió documental i la base sobre la qual es recolzen la resta dels elements del sistema.

Una vegada que s'han determinat els distints tipus de documents que han d'integrar-se en el sistema de gestió documental, s'elabora un esquema que els classifica i els estructura en grups. Aquest esquema ha de proporcionar una visió general de tots els processos clau de l'empresa. Normalment els plans de classificació es codifiquen mitjançant nombres o codis. Un codi de classificació indica «l'adreça» d'un tipus de document, de forma que facilita la recuperació dels documents en especificar la seva ubicació en el sistema d'arxiu.

El informe tècnic ISO/TR 15489-2 proposa una sèrie de requisits a tenir en compte quan s'elabora un pla de classificació:

- a) Els plans de classificació deriven la seva terminologia (els noms que designen les classes de documents) de les funcions (primer nivell) i les activitats (segon nivell) de l'organització, no dels noms de les seves unitats o departaments.
- b) Son específics per a cada organització i proporcionen un mitjà de comunicació consistent i estàndard per tal de què les diferents unitats de l'organització comparteixin la mateixa informació.
- c) Són jeràrquics i van del concepte més general al més específic, és a dir, de la funció principal a la transacció específica.

- d) Es componen de termes no ambigus que reflecteixen els usos de l'organització.
- e) Es componen de suficients classes i subclasses per tal d'incloure totes les funcions i activitats de l'empresa.
- f) Es componen de classes discretes o mútuament excloents.
- g) Es creen consultant als productors dels documents.
- h) S'actualitzen per a reflectir canvis en les necessitats de l'empresa i per a assegurar que l'esquema de classificació reflecteix els canvis en les funcions i les activitats de l'organització.

Emmagatzematge i maneig

La decisió de capturar un document implica la intenció d'emmagatzemar-lo. Un emmagatzematge apropiat ha d'assegurar la usabilitat, exactitud, autenticitat i preservació dels documents durant tot el temps en que s'hagin de necessitar.

És important concretar els suports d'emmagatzematge, el seu maneig i un sistema d'instal·lació eficient abans de la creació dels documents. La selecció de les opcions d'emmagatzematge hauria de tenir present l'accés, els requisits de seguretat i les condicions físiques d'arxivatge, a fi de protegir els documents d'accessos no autoritzats, pèrdues, destrucció, robatoris o desastres. Els documents que són particularment crítics per a l'organització poden requerir mètodes addicionals de protecció, com la duplicació, per tal de salvaguardar la informació imprescindible i continuar les activitats de l'empresa en cas de desastre.

Hi ha un seguit de factors que cal considerar al seleccionar les opcions d'emmagatzematge i maneig dels documents:

- a) volum i ritme de creixement dels documents;
- b) ús dels documents;
- c) seguretat dels documents i limitacions d'accés;
- d) característiques físiques dels documents (pes, espai requerit, controls d'humiditat i temperatura, requisits de preservació física particulars de cada suport...);
- e) freqüència amb que es recuperen els documents (els documents als quals es preveu accedir més sovint requeriran un accés més senzill i una major facilitat d'emmagatzematge);
- f) cost relatiu de les opcions d'emmagatzematge dels documents;
- g) necessitats d'accés (emmagatzematge *on-site* vs. emmagatzematge *off-site*).

L'emmagatzematge de documents en suport electrònic precisa plans i estratègies addicionals per a prevenir la seva pèrdua:

- a) establir un sistema de còpies de seguretat (*backup*) que ha d'incloure un calendari de còpies de seguretat, múltiples còpies en una varietat de suports, localit-

- zacions d'emmagatzematge disperses per a les còpies de seguretat i rutines de recuperació ràpida de la informació continguda en les còpies de seguretat;
- b) definir processos de manteniment per a prevenir el deteriorament dels suports: pot ser necessari copiar els documents a versions més recents per a evitar l'erosió de les dades;
 - c) definir processos de migració o conversió de les dades, ja que l'obsolescència del maquinari y el programari pot afectar la llegibilitat dels documents electrònics.

Accés

En alguns casos, pot ser necessari establir directrius formals que regulin a quines persones està permès accedir als documents i en quines circumstàncies, sobre tot si s'emmagatzemen documents que contenen informació personal o comercial sensible i existeix, al respecte, una legislació específica que contempli la privacitat de les dades.

L'accés restringit als documents, per necessitats de l'organització o perquè així ho estipula la normativa vigent, deu assegurar que únicament aquelles persones amb les atribucions pertinents poden consultar, modificar, capturar o eliminar determinats documents.

Assignar drets i restriccions d'accés és un procés similar a la classificació. S'han de categoritzar els documents de conformitat amb els diferents nivells d'accés permesos i delimitar les persones que estan autoritzades. És convenient elaborar un instrument formal, l'esquema de classificació de seguretat i accés als documents, que identifiqui els drets dels usuaris i el règim de limitacions aplicable als documents.

Traçabilitat

El control del «traçat» o recorregut que segueix el moviment i l'ús dels documents en un sistema de gestió documental és necessari per a:

- a) identificar tasques encara no resoltes o pendents;
- b) fer possible la recuperació dels documents;
- c) prevenir la pèrdua dels documents;
- d) mantenir un control de les operacions documentals (captura o registre, classificació, indexació, emmagatzematge, accés i ús, migració i conservació o eliminació);
- e) identificar l'origen dels documents quan ha hagut una transferència de documents en paper o una migració de documents electrònics.

El circuit dels documents deuria estar documentat per a assegurar que poden ser localitzats quan siguin necessaris. Els mecanismes de seguiment i control dels documents poden enregistrar el identificador (codi) del document, el títol, la persona o unitat que posseeix el document i la data de l'operació.

Aplicar la disposició final

Les taules d'avaluació i tria fixen la disposició final de cada tipus de document. L'aplicació de la disposició final hauria d'efectuar-se mitjançant una rutina sistemàtica en el transcurs de les activitats corrents de l'organització.

Quan la disposició final suposa la destrucció física dels documents, incloent-hi la sobreescritura o la supressió dels documents electrònics, cal respectar els següents principis;

- L'eliminació ha d'estar sempre autoritzada.
- Els documents relacionats amb un procés judicial o investigació en curs no s'haurien de destruir.
- La destrucció dels documents s'hauria d'efectuar de forma que es preservi la confidencialitat de les dades personals o financera que puguin contenir.
- Totes les còpies i duplicats, incloent-hi còpies de seguretat, dels documents que han estat autoritzats d'eliminació també s'haurien de destruir.

Documentar els processos de gestió documental

Documentar significa posar per escrit què s'ha de fer i com s'ha de fer. La documentació que descriu els processos de la gestió documental ha d'orientar-se a les necessitats legals, organitzatives i tècniques de l'empresa. Les responsabilitats i les atribucions sobre els processos documentals s'han de detallar clarament.

Aquesta operació implica redactar el manual de la gestió documental, un document que defineix els procediments escrits i els documents operatius (instruccions de treball, formularis...) relacionats amb el sistema d'arxiu. La formalització per escrit de les pràctiques documentals permet assegurar que tot el personal actui amb criteris homogenis i sense incerteses, i que un empleat nou o que canvia de lloc de treball sigui operatiu més ràpidament.

Conclusions

La gestió documental és un procés de suport transversal que abasta totes les àrees d'una empresa i que requereix d'una política i uns objectius a mitjà i llarg termini. Els procediments de gestió documental no poden ser quelcom aïllat sinó que formen part del sistema de processos d'una organització. En aquest sentit, és important que el sistema de gestió documental i el sistema de gestió de la qualitat avancin en paral·lel, per tal d'integrar l'organització i gestió dels documents en les activitats diàries.

La norma ISO 15489 serveix de guia i proporciona directrius per a orientar a totes aquelles organitzacions que persegueixen la millora de la seva gestió documental i que

volen desenvolupar un sistema documental eficaç. Aquesta eina ajuda a planificar el sistema d'arxiu i la gestió dels documents i a reduir els riscos que tenen el seu origen en una visió parcial dels processos documentals. També proposa una metodologia de treball per al disseny i implementació d'un sistema documental, ja sigui un sistema basat en paper, un sistema electrònic o un sistema mixt.

Bibliografia

- ANDREU, Jordi [et al.] (2000). «Com abordar la gestió dels documents administratius a les empreses: una reflexió des de l'experiència». *Item*, núm. 26 (gen.-jun.), p. 4-15.
- BERGER, Cédric; GUILLARD, Serge (2001). *Descripción gráfica de los procesos*. Madrid: AENOR.
- BRÜBACH, Nils (2002). «International standard for archives and records management ISO 15489». A: *Proceedings of the DLM-Forum 2002* (Barcelona), p. 443-448.
- GARCÍA MORENO, M. Antonia. «La gestión documental en las empresas: tendencias metodológicas y de actuación». A: *Jornadas Españolas de Documentación* (8es: Barcelona, 2004), p. 203-211.
- GARCÍA-MORALES, Elisa (1994). «Gestión de la calidad y sistemas de gestión integrada de la documentación». [Oviedo]: FESABID. A: *Jornadas Españolas de Documentación Automatizada* (4es: Gijón, 1994), p. 349-355.
- Guía de la información electrónica: cómo tratar los datos legibles por máquina y la documentación electrónica* (1997). Luxemburg: Oficina de las publicaciones oficiales de las Comunidades Europeas. Format PDF.
- HARDCASTLE, Shelley (1995). «L'arxiu i els interessos de l'empresa privada». *Lligall*, núm. 9, p. 65-77.
- ISO 15489-1: *Information and documentation - Records management - Part 1: General* (2001). Ginebra: ISO. Format PDF.
- ISO/TC 176/SC 2/N 544R: *Orientación acerca del enfoque basado en procesos para los sistemas de gestión de la calidad* (2001). Madrid: AENOR. Format PDF.
- ISO/TR 15489-2: *Information and documentation - Records management - Part 2: Guidelines*. (2001) Ginebra: ISO. Format PDF.
- MoReq: *Model requirements for the management of electronic records* (2002). Luxemburg: Office for Official Publications of the European Communities.
- UNE 66925 IN: *Directrices para la documentación de sistemas de gestión de la calidad* (2002). Madrid: AENOR.