
Contribución de la serie ISO 30300 a la gestión de la documentación judicial

Contribution of ISO 30300 to the management of court records

Montserrat GARCIA ALSINA

Universitat Oberta de Catalunya, Estudios de Ciencias de la Información y de la Comunicación,
Rambla del Poblenou, 156, 08018 Barcelona, mgarciaals@uoc.edu

Resumen

El objetivo de este artículo es analizar la contribución de la serie de normas ISO 30300 a la gestión eficiente de la documentación judicial, tomando en consideración el contexto de la Oficina Judicial y la Oficina Fiscal en España y el objetivo del sistema judicial de prestar un servicio eficiente y de calidad. La metodología utilizada está basada en la localización y análisis de los documentos generados por el Ministerio de Justicia sobre la mejora de la administración de justicia, la modernización de los archivos judiciales, la implementación de la Oficina Judicial, y la legislación relacionada. Se contextualizan las necesidades surgidas en la gestión de documentos y los requerimientos señalados en la norma ISO 30301. Por último, se señala la necesidad de realizar más estudios empíricos sobre la implementación de sistemas de gestión, la ISO 15489 en la Oficina Jurídica, la cultura organizativa, y los factores que pueden facilitar la implementación de la serie ISO 30300 en la administración de justicia.

Palabras clave: UNE ISO 30300. Sistemas de gestión de documentos. Gestión de registros. Archivos judiciales.

1. Introducción

Los documentos judiciales en nuestro país están envueltos en polémicas por varias razones, de entre éstas destacamos: su emplazamiento en lugares poco ortodoxos; las dificultades que denuncian los empleados del sistema judicial en dar servicio al ciudadano; y las dificultades que tienen los ciudadanos para acceder a documentos. Esta primera imagen es solo la punta de un iceberg, ya que si los profesionales de la documentación analizamos con detenimiento estas noticias, vemos que hay dos problemas: a) la vulneración de requerimientos normativos — artículo 103.1 de la Constitución, protección de datos (España, 2007a, 2007b; España, 1999a, 1999b) o modernización de los archivos judiciales (España, 2003b)— y b) la falta de aplicación de procesos y procedimientos de gestión de documentos.

Abstract

The aim of this paper is to analyze the contribution of the series of standards ISO 30300 to the efficient management of the judicial documentation. It takes into account the context of the Judicial Office and the Fiscal Office in Spain, and also the aim of the judicial system to provide an efficient service with quality. The methodology used is based in the search and analysis of the records generated by the Ministry of Justice to improve the court administration, the modernisation of the judicial archives, the implementation of the Judicial Office, and the legislation related. This paper describes the needs around the records management and the requirements offered by the standard ISO 30301. Finally, it signals the need of more empirical studies about the implementation of management systems, the ISO 15489 in the Judicial Office and the Fiscal Office, the organisational culture, and the factors that can facilitate the implementation of the series 30300 in the administration of justice.

Keywords: UNE ISO 30300. Records management systems. Records management. Court records.

A pesar de esta situación, sorprende saber que desde la década de los 90, especialmente en estos últimos años, tanto desde el Estado central como desde las Comunidades Autónomas se han emprendido acciones para paliar estos problemas. Así, desde mediados de los 90 encontramos actuaciones para implantar las TIC en la gestión de la Justicia, y reformas organizativas orientadas a mejorar la eficacia, la transparencia y la proximidad de la Justicia a los ciudadanos (España, 2011; España, 2011b; Ministerio de Justicia, 2009; Palomar y Quilez, 2008; Cuevas, 2008; España, 2007b; España, 2003b).

Por otro lado, la publicación de la Ley 11/2007 de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, impulsa a todas las administraciones públicas, incluido el sistema judicial, a generar expedientes electrónicos a disposición del ciudadano que está involucrado en ellos (España, 2007b).

En lo referente a la gestión de documentos, desde el año 2001 —desde el 2006 traducida al español— los profesionales de la gestión de documentos cuentan con una norma técnica de buenas prácticas, que recoge recomendaciones para diseñar e implementar sistemas de gestión documental (UNE-ISO 15489). Esta norma ha sido elaborada por ISO (International Organization for Standardization), la organización internacional más reconocida en normalización, e incide en el nivel operativo de la gestión de documentos (Joseph et al., 2012; Healy, 2010; Macintosh y Real, 2007; White-Dollman, 2004). A nivel de archivos judiciales su implementación por comunidades autónoma ha sido desigual (Montoya, 2008; Palomar y Quilez, 2008).

Progresivamente en la última década desde ISO se han elaborado nuevas normas técnicas que contribuyen a sistematizar procesos y controles específicos de la gestión documental a nivel operativo y técnico, como son Metadatos (UNE-ISO 23081), análisis de procesos de trabajo (ISO/TR 26122), formatos de fichero de documento electrónico (UNE-ISO 19005), guías de implementación para digitalización de documentos (UNE-ISO/TR 13028), o requerimientos funcionales para documentos electrónicos (ISO 16175).

Por último, desde noviembre de 2011, los profesionales de los documentos cuentan con un nuevo apoyo normativo para su desempeño profesional: la serie de normas ISO 30300, que abre nuevas expectativas y retos para la profesión y la gestión de la documentación jurídica. Esta serie está orientada a definir sistemas de gestión para documentos, con mayor implicación estratégica, que las normas anteriormente citadas, que se quedan en el nivel operativo (Bustelo, 2011).

Teniendo en cuenta este contexto, el objetivo de este trabajo es conocer en qué medida la serie de normas ISO 30300 puede contribuir a lograr la eficiencia y la eficacia en la gestión de la documentación judicial. Para ello partimos, por un lado, del contenido y claves de implementación de la serie de normas 30300, y, por otro del contexto de la Oficina Judicial y la Oficina Fiscal en España, para ver las interacciones de las necesidades detectadas en la gestión de la documentación judicial con los beneficios de la serie 30300.

Por tanto, este artículo presenta la serie de normas 30300, detalla las claves de su implementación, haciendo especial referencia a lo que puede aportar en la gestión de la documentación judicial. Para ello, el análisis parte del contexto creado por el RD del proyecto de mo-

dernización de la Justicia (2009-2012) (Ministerio de Justicia, 2009), y el diseño de acciones orientadas a la puesta en marcha de la Oficina Judicial (OJ) y la Oficina Fiscal (OF). El objetivo de éstas es la racionalización y optimización de los recursos que se destinan al funcionamiento de la Administración de Justicia (España, 2009). Además, la OJ es considerada el motor de cambio e impulso de “un nuevo sistema de gestión apoyado en las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación, que funcione con criterios de afinidad, transparencia, eficacia y eficiencia” para ofrecer un servicio público de calidad a los ciudadanos (Ministerio de Justicia, 2011a, 2011b, 2011c, 2001b).

2. Metodología

Este trabajo parte del análisis de las fuentes de información localizadas sobre el tema objeto de este artículo. Para ello, se ha efectuado una búsqueda de la literatura existente sobre el tema, tanto en bases de datos académicas —ISI, Emerald, EBSCO, ISOC, ScienDirect, Springer-Link y Google Académico— como en las páginas web de las administraciones públicas, nacional y autonómicas.

Las palabras claves utilizadas han sido: archivos judiciales, España, UNE-ISO 15489, UNE-ISO 9001, UNE-ISO 30300, calidad, seguridad informática, gestión documental y legislación.

Las fuentes documentales obtenidas han sido: trabajos a nivel teórico, estudios de caso, descripción de experiencias del diseño e implementación de proyectos vinculados a la gestión de archivos judiciales, y literatura gris producida por las administraciones implicadas, como planes estratégicos, o balances de las acciones ministeriales llevadas a cabo. Se constata escasez de trabajos empíricos sobre la praxis archivística en gestión de la documentación jurídica, e implementación de las normas ISO en este ámbito.

Posteriormente, el análisis de textos ha permitido extraer los temas principales que giran entorno a la gestión de la documentación jurídica, las problemáticas existentes, para vincularlas a los temas principales de la serie de normas ISO 30300.

3. Resultados y discusión

Este apartado presenta la serie de normas y su potencial contribución a la gestión de la documentación judicial, tomando en consideración las problemáticas detectadas en las OJ y OF. Los resultados se exponen a partir de las siguientes temáticas: contextualización de la serie

de normas 30300 en los sistemas de gestión ISO, la aportación de esta serie en la alineación de la gestión documental con la estrategia organizativa, la integración con otros sistemas de gestión existentes, las claves de la implementación de la serie ISO 30300, y sus beneficios.

3.1. Presentación de la serie de normas

La serie de normas ISO 30300 pertenece al grupo de normas de ISO conocido como *MSS (Management System Standard)*. Este grupo propone una metodología concreta para gestionar las organizaciones en temas como son medioambiente (ISO 14001), Calidad (ISO 9001), ISO/IEC 27000 (seguridad de información), o gestión energética (ISO 50000). Por ello, cada familia de normas de este grupo detalla los requisitos *que deben cumplir* las organizaciones en un área determinada de la gestión para garantizar su funcionamiento orientado a la mejora continua.

La estructura de los sistemas de gestión es común, por lo que la serie 30300, como todos los sistemas de gestión, se compone de una norma que recoge los fundamentos y el vocabulario (ISO 30300), una norma que recoge los requisitos que debe cumplir el sistema de gestión (ISO 30301), y el resto de normas que presentan directrices de implementación (ISO 30302), auditoría y certificación (ISO 30303) y evaluación (ISO 30304). Las dos primeras normas están publicadas, mientras que las directrices están en proceso de elaboración.

Las organizaciones pueden obtener una certificación del cumplimiento de los requisitos, mediante un proceso de verificación llevado a cabo por auditores de una entidad certificadora (Alonso y Lloveras, 2011; Bustelo, 2011). Esta certificación puede actuar como garantía de eficacia para los accionistas o grupos a los que las organizaciones deben rendir cuentas y probar que realizan buenas prácticas, en el tema objeto del sistema de gestión. En el caso de la administración de justicia, los grupos a los que deben servir y rendir cuentas son tanto internos como externos: ciudadanos, órganos administrativos superiores, procuradores, abogados, jueces, etc. (Ministerio de Justicia, 2011b).

Por tanto, la pertenencia de la serie de normas ISO 30300 a este grupo *MSS* tiene trascendencia y marca la diferencia entre esta serie de normas 30300 y las normas orientadas a la GD ya existentes. Esta diferencia radica sobre todo en los siguientes aspectos: a) eleva la gestión de los documentos al nivel estratégico de las organizaciones; b) verifica el cumplimiento o conformidad del sistema de gestión para docu-

mentos, por parte de una tercera parte interesada; c) la gestión de documentos está alineada a la estrategia de la organización; d) está enfocada al cliente y otras partes interesadas; e) define liderazgo y responsabilidad; f) da apoyo a una toma de decisiones basadas en la evidencia; g) implica al personal; h) mantiene un enfoque basado en procesos; e i) promueve la mejora continua. De estos aspectos, en este subapartado describimos los tres primeros.

3.1.1. Documentación en el nivel estratégico

Hasta ahora los documentos permanecían en el nivel operativo, al ser una actividad intrínseca al desempeño de las actividades objeto de negocio de las organizaciones.

En el caso de los archivos judiciales, la gestión de documentos está asignada a los Secretarios Judiciales o al Secretario de Gobierno del Tribunal Superior de Justicia, aunque estos pueden delegar en personal técnico (España, 2003b). De manera más detallada, en el caso de los Archivos Judiciales de Gestión, para la ordenación, custodia y conservación los Secretarios Judiciales cuentan con la asistencia y el asesoramiento del personal técnico que se determine al efecto (artículo 6). Para los archivos judiciales territoriales, también se cuenta con los Secretarios Judiciales o con el Secretario de Gobierno del Tribunal Superior de Justicia, según los supuestos de la Ley, para la función de ordenación, custodia y conservación, y cuenta "con la asistencia del persona que se determine al efecto" (artículo 9). Y lo mismo sucede para el Archivo Judicial Central (artículo 11). En la práctica diaria son los profesionales de los documentos titulares o contratados en los archivos respectivos los que llevan a cabo las operaciones técnicas diarias, y los informes técnicos sobre la situación y la falta de recursos, como se constata en los diversos estudios de caso expuestos en la literatura, sirviendo de ejemplo el caso de Navarra (Montoya, 2008) o Andalucía (Pérez de la Blanca, 2009).

Escasean los trabajos empíricos sobre la organización de la gestión documental (GD) en el sistema judicial, por ello el conocimiento de este tema aún está por construir, tan solo tenemos un esbozo a partir del cual proyectar más investigación. De momento, el contexto legislativo y los casos estudiados apuntan la necesidad de mayor definición de sistemas de gestión documental, que detallen procedimientos, a partir de los cuales dimensionar los recursos humanos y materiales precisos. La ley 937/2003 (España, 2003b) ha sido un punto de partida para tomar conciencia y empezar a organizar los expedientes, las series y los fondos en las distintas de-

pendencias, allí donde aún era un tema pendiente (Martínez, 2004). Por tanto, en caso de faltar especificaciones para la GD explícitamente recogidas en los procedimientos de las oficinas judiciales, fiscales, o en un sistema de gestión documental, la rendición de cuentas de cómo se realiza la GD puede llegar a ser omitida.

Por tanto, emplazar los documentos al nivel estratégico implica tener que rendir cuentas a la alta dirección de la gestión de los documentos y el cumplimiento de los indicadores de evaluación, para detectar los puntos que deben ser reforzados y mejorados. En este sentido, la implementación de un sistema de gestión para los documentos vinculado a los Sistemas de Gestión de la Calidad implementados en las Oficinas Judiciales, y en las Oficinas Fiscales, contribuye a la mejora continua de los documentos como evidencias del cumplimiento de su actividad.

3.1.2. Verificación del cumplimiento

En general todas las organizaciones pueden implementar un sistema de gestión para documentos basado en la serie de normas ISO 30300, independientemente del tamaño y del sector al que pertenecen y poder obtener los mismos beneficios (UNE-ISO 30300). No obstante, la serie ISO 30300 es altamente recomendable para organizaciones que por sus características requieran de un control riguroso de sus documentos, porque su actividad se desarrolla en un marco legal y reglamentario estricto, con una alta exigencia en la rendición de cuentas a organismos reguladores o de supervisión, o gestionan documentos como una actividad integrada en la prestación de servicios. Son ejemplos las administraciones públicas, despachos profesionales, u organismos reguladores (Alonso y Lloveras, 2011; Bustelo, 2011).

Para este tipo de organizaciones, verificar el cumplimiento del sistema de gestión por parte de evaluadores externos permite ganar la confianza de sus clientes, accionistas o grupos de personas u otras organizaciones interesadas.

Un ejemplo de este tipo de organizaciones es la Administración de Justicia, que precisa ofrecer un servicio público de calidad, simplificar y mejorar el funcionamiento de los registros y la calidad de la información, entre otros objetivos (Ministerio de Justicia, 2009). En este sentido una implantación de un sistema de gestión para documentos, con la obtención de certificado ISO 30301, lograría alinear los esfuerzos en materia de GD a los objetivos definidos por el Ministerio de Justicia.

Es de constatar que en estos momentos, aún se están definiendo los esquemas de verificación de la UNE-ISO 30300:2011, por lo que aún es pronto para verificar los sistemas.

3.2. Alinear la gestión de documentos a la estrategia organizativa

La definición de un sistema de gestión lleva implícito analizar el contexto de la organización, tanto el interno como el externo, para poder hacerlo compatible con la dirección estratégica.

Aspectos del contexto interno son: a) las estructuras organizativas existentes, sobre todo los roles y responsabilidades identificadas; b) las políticas, recursos y conocimientos; c) los sistemas y flujos de información; d) los procesos de toma de decisiones; e) la cultura organizativa, teniendo en cuenta las relaciones existentes, las percepciones, los valores, las directrices y las normas; y f) las expectativas internas, las reglamentaciones y los estatutos.

Para conocer el contexto externo es preciso recoger información sobre aspectos sociales y culturales, legales, reglamentarios, financieros, tecnológicos, económicos, sobre la competencia, sobre la naturaleza, las expectativas de las partes interesadas, y los requisitos de negocio, legales, de conducta, ética y las buenas prácticas (ISO 30301, sección 4).

En el caso del ámbito judicial, hay una serie de documentos oficiales que constituyen una base primordial para alinear el sistema de gestión para documentos a la estrategia organizativa. Estos documentos son: el RD 937/2003 (España, 2003b), la Orden JUS/1926/2006 (España, 2006), las respectivas normativas comunitarias, el Plan Estratégico de Modernización de la Justicia (Ministerio de Justicia, 2009) y la Ley 13/2009 (España, 2009).

Los sistemas de calidad implementados en la Oficina Judicial ya contemplan la gestión documental, partiendo de la orientación al cliente, puesto que parten de la voluntad de servicios (Ministerio de Justicia, 2011b). Su implementación es reciente, por lo que está por estudiar, hasta que punto una implementación de la serie ISO 30300 para la gestión de documentos puede contribuir a este alineamiento.

3.3. Integración con otros sistemas de gestión

Las normas que forman parte del grupo MSS siguen estructura, terminología y requisitos comunes. Hasta hace poco, éstos quedaban recogidos en la ISO Guide 83 *High level structure and indentical text for Management system standards and common core management sys-*

tem terms and definitions. Esta guía ahora está armonizando las normas de sistema de gestión ISO, incluidas la 30300, a través de una estructura de contenidos y terminología comunes, y en breve debe ser publicada (Bustelo, 2011).

Esta estructura común facilita la integración de los sistemas de gestión, que las organizaciones pueden tener implementados, de manera que se optimicen los recursos.

De acuerdo al Plan Estratégico de Modernización de la Justicia, el desarrollo de un Sistema de Calidad propio de las Oficinas Judiciales y las Jurídicas cobra especial relevancia para cumplir el objetivo de lograr que la Administración de Justicia preste un servicio público de calidad, próximo al ciudadano (Ministerio de Justicia, 2009). Para ello el Ministerio ha diseñado un Sistema de Calidad Judicial (SICAJ), ad-hoc, partiendo de los requerimientos definidos en los modelos de autoevaluación (EVAM) y la Norma ISO 9000, para el aseguramientos de la calidad, con el fin de que el sistema esté adaptado a las particularidades del sector (Ministerio de Justicia, 2011b).

Por otra parte, ISO 30300 se ha redactado con una voluntad integradora, como se aprecia en el Anexo B de la norma 30301, donde hay interrelaciones entre esta norma y las normas ISO 9001, ISO 14001 e ISO/IEC 27001. En consecuencia, la implementación en los archivos judiciales de un sistema de gestión para los documentos judiciales, que cumpla los requisitos especificados en la ISO 30301, puede servir de apoyo al sistema de calidad implementado o facilitar su implementación en aquellas oficinas que aún estén en vías de implementarlo.



Figura 1: Estructura del Sistema de Gestión para los Documentos

3.4. Claves de implementación de la norma

Para implementar esta norma es preciso tener en cuenta los requerimientos descritos en la norma ISO 30301. Como todos los sistemas de gestión se componen de las siguientes fases cíclicas: liderazgo, planificación, soporte, operación, evaluación, y mejora (Figura 1).

3.4.1. Liderazgo

El liderazgo está identificado en la figura de la alta dirección, que contrae el compromiso de asegurar la compatibilidad del sistema de gestión para documentos (SGD) con la dirección estratégica de la organización, asegurado recursos tanto materiales como humanos y divulgando la importancia de un SGD para lograr los resultados esperados. Para lograr este liderazgo el sistema debe recoger la política de gestión documental, la asignación de roles —con formación y competencias específicas— y responsabilidades; y la comunicación a toda la organización de las políticas. Para cumplir con el alineamiento antes citado, las políticas deben incluir las estrategias de apoyo a las funciones y las actividades de la organización que protejan la integridad de los documentos durante el tiempo que sea necesario (UNE-ISO 30301, sección 5).

El RD 937/2003 de modernización de archivos judiciales (España, 2003b) ya prevé los roles y responsabilidades, y la orden JUS/1926/2006 recoge normas, modelos y procedimientos de gestión documental (España, 2006). No obstante, hay autores que apuntan carencias en estas bases para la efectividad de la gestión de documentos en el sistema archivístico español (Montoya, 2008). Estudios empíricos futuros sobre el despliegamiento y la implantación de esta legislación, y las acciones de los últimos años a raíz de la Ley 13/2009 para la implantación de la nueva Oficina Judicial (España, 2009), y en la Fiscal (Ministerio de Justicia 2011c) permitirán ser más concluyentes sobre la mayor aportación de la norma ISO 30301.

3.4.2. Planificación

En esta fase se concretan las acciones que se deben llevar a cabo de acuerdo a la política especificada. Hay que tener en cuenta dos aspectos: a) identificación de riesgos y oportunidades, y b) definición de objetivos, y planes para alcanzarlos (sección 6, UNE-ISO 30301).

La identificación de *riesgos y oportunidades* permitiría asegurar que el SGD logre los resultados esperados, previniendo efectos no deseados, percibiendo oportunidades de mejora y

asegurando que la información necesaria estará disponible cuando se requiera.

La definición de objetivos de GD consistentes con la política de GD, y derivadas de las actividades del sistema judicial, permite detallar en un cronograma las tareas a realizar, sus respectivos responsables, recursos e indicadores de evaluación.

En los archivos judiciales esta planificación se está realizando por parte de los profesionales de la documentación que en sus actividades diarias observan el incremento exponencial de expedientes, y la falta de espacio (Montoya, 2008). La implementación de un SGD siguiendo los requerimientos de la ISO 30301, implicaría el compromiso de los responsables institucionales para dotar de recursos los SGD, de modo que los responsables de la GD puedan cumplir de manera eficiente las tareas técnicas operativas necesarias para lograr las estrategias organizativas, desde el punto de vista de la gestión documental clave para la Administración de Justicia.

3.4.3. Soporte

Los requerimientos en esta fase son: recursos, capacitación, concienciación y formación, comunicación, y documentación (sección 7, UNE-ISO 30301). En esta fase la implementación de un SGD ISO 30301 contribuiría a la gestión de la documentación judicial en los siguientes aspectos:

- Tendría asignados unos *recursos* por parte de la alta dirección —Ministerio de Justicia o Consejo del Poder Judicial—, proporcionales a los objetivos fijados en las políticas de GD, y acordes con el compromiso adquirido en la fase previa, para poder llevar a cabo los procesos contemplados en el SGD de manera eficiente (UNE-ISO 30301, sección 7.1).
- Contaría con programas para la *capacitación* que deberían recibir todas las personas implicadas en los procesos documentales en las oficinas de gestión, y además habría mecanismos para documentar y evaluar dicha formación (UNE-ISO 30301, sección 7.2).
- Fomentaría y llevaría a cabo acciones para *concienciar y formar* sobre la relevancia de las actividades individuales y la importancia de hacerlo de acuerdo con la política, procedimientos y los requisitos del SGD, teniendo en cuenta los roles y responsabilidades definidas para conseguir la conformidad de los requisitos y las potenciales consecuencias del abandono de los procedimientos especificados (UNE-ISO 30301, sección 7.3).
- Establecería procedimientos documentados para la *comunicación interna* sobre el SGD y la política y objetivos de gestión documental, incluyendo responsabilidades, procedimientos operacionales y acceso a la documentación (UNE-ISO 30301, sección 7.4).
- Tendría documentado, y controladas sus versiones, todos los componentes del SGD: alcance, política y objetivos, interdependencia y relaciones entre el SGD y los otros sistema de gestión existentes dentro de la Oficina Judicial y la Oficina Fiscal; los procedimientos documentados requeridos por la norma; documentación que la organización haya determinado como necesaria para asegurar la efectiva planificación, operación y control de sus procesos (UNE-ISO 30301, sección 7.5).

3.4.4. Operación

Esta fase corresponde plenamente a la parte técnica de la gestión de documentos y contempla tres aspectos: a) la planificación y el control de operaciones; b) el diseño de los procesos de gestión documental; y c) la implementación de las aplicaciones de gestión documental.

Para la *planificación* y el *control de operaciones*, la ISO 30301 plantea tratar los riesgos y las oportunidades, previamente identificados. Para ello, las organizaciones deben establecer los criterios de los procesos que los tratan, además de implementar el control de los procesos y mantener la información documentada para demostrar que los procesos se han llevado a cabo.

En relación al diseño de los procesos de gestión documental, la ISO 30301 detalla: a) el análisis de procesos para determinar los requisitos necesarios para crear y controlar documentos facilitando la asunción de responsabilidades; b) la evaluación del nivel de riesgos provocados por errores en el control de documentos auténticos, fiables y usables, producidos por los procesos de negocio de la organización, y la identificación y evaluación de las opciones para la gestión de riesgos; y c) la evaluación de los procesos de creación y control de documentos, y cómo se realizan en las aplicaciones, de acuerdo al anexo A normativo de la ISO 30301. Esta parte está alineada a la norma ISO 15489.

Por último, en esta fase se contempla la implementación de las acciones de gestión documental: procesos que deben ser implementados, supervisión periódica del desempeño de las aplicaciones en relación a las necesidades de la organización y los objetivos de GD.

Esta fase es la que previsiblemente está más desarrollada en los archivos judiciales, puesto que desde la publicación del RD937/2003 (España, 2003) y la Orden JUS/1926/2006 (España, 2006), y más recientemente el desarrollo del Sistema de Calidad Judicial (SICAJ), las oficinas judiciales y fiscales, junto con los archivos deberían haber desarrollado procesos ligados al ciclo de gestión de la documentación. En un futuro, trabajos empíricos sobre las prácticas de gestión documental en las organizaciones permitirán detallar la contribución de la serie de normas ISO 30300 en la gestión de la documentación jurídica.

3.4.5. Evaluación

En esta fase se engloban las actividades de supervisión, medición, análisis y evaluación del sistema para determinar el correcto funcionamiento o las no conformidades de los procesos establecidos en consonancia con la política y los objetivos recogidos en el sistema de gestión para documentos. La evaluación permite conocer la efectividad del sistema o la necesidad de revisión y mejora. Para poder llevar a cabo estas tareas, el sistema debe tener recogidos una serie de indicadores acordes con la política y los objetivos del sistema (ISO 30301, sección 9).

3.4.6. Mejora

En esta fase se tienen en cuenta las no conformidades con el sistema para diseñar acciones correctivas, revisar su efectividad y priorizar acciones según los objetivos señalados y la clasificación de riesgos llevada a cabo en fases previas.

En el caso de las Oficinas Judiciales y las Oficinas Fiscales la detección de no conformidades permitiría diseñar acciones suficientes, porque mediante la mejora se podría evitar o atenuar llegar a situaciones extremas como las reflejadas en las noticias sobre el desorden documental de los expedientes.

3.5. Beneficios

La implementación de la serie de normas ISO 30300 para la gestión de documentos judiciales, al igual que para otros sectores de actividad, puede aportar los siguientes beneficios:

- Capturar y controlar documentos fiables en cuanto a contenido, auténticos en cuanto a autoría y datación, íntegros —completos e inalterables— y conformes con la política y objetivos del SGD.
- Controlar la información sobre las actividades de la Oficina Judicial y la Oficina Fiscal, tanto

los documentos que entran como los que son producidos en el interior. Unido a este punto están los dos siguientes que siguen.

- Facilitar el acceso a la información fiable, y auténtica, independientemente de su ubicación, de manera eficiente, para tomar decisiones, vinculadas a la actividad de los jueces o letrados, o para gestionar el conocimiento.
- Rendir cuenta asociadas a la responsabilidad social de la administración de justicia, además de cumplir con la legislación vigente.
- Gestionar los riesgos implícitos a una mala praxis de la gestión de documentos, o a riesgos naturales o accidentales que la organización pueda sufrir.
- Continuar con las actividades propias de la Oficina Jurídica y la Oficina Fiscal, aunque se haya producido algún accidente natural o un error humano.

4. Conclusiones

Es de resaltar interés creciente por tratar temas sobre las prácticas de gestión documental e implementación en los archivos judiciales de normas como la UNE-ISO 15489 o la UNE-ISO 9001. No obstante, aún son escasos los trabajos empíricos, y la literatura sobre estos temas. Por tanto, este tema aún requiere de más investigación. Un estudio detallado de dichas prácticas, los factores que las influyen, y los beneficios que producen dichos sistemas arrojará más luz sobre el estado de la gestión documental en el sistema judicial español. A su vez, permitirán conocer vías eficaces de implementación de la serie ISO 30300.

El estudio de esta serie, y más concretamente los requerimientos de la norma ISO 30301, revela el potencial de ésta serie para dar soporte a los objetivos del Plan Estratégico de Modernización de la Justicia, concretamente los vinculados a la gestión de la documentación producida por la Oficina Judicial y la Oficina Fiscal. Esto se plasma en tres aspectos.

En primer lugar, la norma ISO 30301 de requerimientos permitiría situar las actividades operativas vinculadas a la documentación jurídica, al nivel estratégico del sistema judicial. Para ello es clave la definición del liderazgo de la alta dirección, mediante el reconocimiento explícito del soporte de ésta al sistema de gestión, otorgando recursos necesarios para llevar a cabo las políticas y los objetivos definidos en el sistema.

En segundo lugar, la norma ISO 30301 junto a la ISO 15489 contribuiría a definir los procesos y

procedimientos de las tareas de gestión documental que sistematizan las prácticas, en pos de la eficiencia documental (Ministerio de Justicia, 2009, 2011a, 2011b, 2011c).

En tercer lugar, la potencial contribución de la serie 30300 se aprecia a través de la concienciación de los miembros de la organización involucrados en la gestión documental, para efectuar los trabajos de manera eficiente, conociendo el impacto del abandono de los procedimientos específicos de GD. Este aspecto se puede vincular a la necesidad de gestionar el cambio apuntado en el Plan Estratégico (Ministerio de Justicia, 2009).

Por último, la contribución del sistema de gestión 30300 se aprecia a partir de los fundamentos de evaluación para detectar los aspectos del sistema que no están funcionando con el fin de lograr la mejora continua, señalados en los objetivos de la modernización de la justicia (Ministerio de Justicia, 2009, 2011a, 2011b, 2011c).

Referencias

- Alonso, J. A.; Lloveras, M^a R. (2012). Sistemas de gestión para los documentos (ISO 30300): una aproximación estratégica a la mejora del control de los documentos". *Calidad*. 1(enero-marzo, 2012)58-62.
- Audiencia Nacional (2011). Expediente judicial electrónica. Plan de calidad de la implantación del expediente judicial electrónico en la audiencia nacional.
- Bustelo, C. (2011). Serie ISO 30300: Sistema de gestión para los documentos. Madrid: Sedic, Asociación Española de Documentación e Información.
- Calderón, E. (2007). La Modernización de los Archivos Judiciales en el Ámbito de la Gestión Estatal. // *Actas Congreso de Archivos Judiciales: Los Archivos Judiciales en la Modernización de la Administración de Justicia*. Sevilla: Junta de Andalucía; Consejería de Justicia y Administración Pública (16,17 y 18 de mayo). 85-98.
- Cuevas, Mercedes (2008). Los archivos judiciales en Andalucía. // *Actas de las VIII Jornadas de Archivos Aragoneses*. Huesca, (25-28 de noviembre de 2008). Huesca: Gobierno de Aragón; Diputación Provincial, p. 253-304.
- España (1999a) Real decreto 994/1999, de 11 de junio, por el que se aprueba el reglamento de medidas de seguridad de los ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal. // *Boletín Oficial del Estado*. 151 (25 de junio de 1999) 24241-24245.
- España (1999b). Ley orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de los datos de carácter personal. // *Boletín Oficial del Estado*. 298 (14 de diciembre de 1999) 43088-43099.
- España (2003). Ley orgánica 19/2003, de 23 de diciembre, de modificación de la Ley Orgánica 6/1985, de 1 de julio, del Poder Judicial. // *Boletín Oficial del Estado*. 309 (26 de diciembre de 2003) 46025-46096.
- España (2003b). Real Decreto 937/2003, de 18 de julio, de modernización de los judiciales. // *Boletín Oficial del Estado*. 181 (30 de julio de 2003) 29523-29530.
- España (2006). ORDEN/JUS/1926/2006, de 15 de junio, por la que se aprueban las normas y los modelos de relaciones documentales que regulan la remisión de documentación jurídica a los diferentes archivos judiciales en las Comunidades Autónomas sin traspasos recibidos del Ministerio de Justicia. // *Boletín Oficial del Estado*. 145 (19 de junio de 2003) 23211-23221.
- España (2007a). Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal. // *Boletín Oficial del Estado*. (19 de enero de 2008) 4103-4136
- España (2007b). LEY 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos. // *Boletín Oficial del Estado*. 150 (23 de junio de 2007) 27150-27166.
- España (2009). Ley 13/2009, de 3 de noviembre, de reforma de la legislación procesal para la implantación de la nueva Oficina judicial. // *Boletín Oficial del Estado*. 266 (4 de noviembre de 2009) 92103-92313.
- España (2011). Ley 18/2011, de 5 de julio, reguladora del uso de las tecnologías de la información y la comunicación en la Administración de Justicia. // *Boletín Oficial del Estado*. 160 (6 de julio de 2011) 71320-71348.
- España (2011b). Ley 37/2011, de 10 de octubre, de medidas de agilización procesal. // *Boletín Oficial del Estado*. 245 (11 de octubre de 2011) 106726-106744.
- Esteban, E. (2007). El sistema de Archivos Judiciales a la Luz de la Normativa Vigente. // *Actas Congreso de Archivos Judiciales: Los Archivos Judiciales en la Modernización de la Administración de Justicia*. Sevilla: Junta de Andalucía; Consejería de Justicia y Administración Pública (16,17 y 18 de mayo). 15-37.
- Gómez Llera, E. (2007). Estudio y Tratamiento de la Documentación Judicial. // *Actas Congreso de Archivos Judiciales: Los Archivos Judiciales en la Modernización de la Administración de Justicia*. Sevilla: Junta de Andalucía; Consejería de Justicia y Administración Pública. 39-65.
- Healy, Susan (2010). ISO 15489 Records Management: its development and significance // *Records Management Journal*. 20 (Special issue 2010) 96-103.
- ISO 16175-1:2010. Principles and functional requirements for records in electronic office environments. Part 1: Overview and statement of principles.
- ISO 16175-2:2012. Principles and functional requirements for records in electronic office environments – Part 2: Guidelines and functional requirements for digital records management systems.
- ISO 16175-3:2010. Principles and functional requirements for records in electronic office environments. Part 1: Guidelines and functional requirements for records in business systems.
- Joseph, P.; Debowski, S.; Goldschmidt (2012). Paradigm shifts in recordkeeping responsibilities: implications for ISO 15489's implementation. // *Records Management Journal*. 22:1 (2012) 57 - 75
- Macintosh S, Real L. DIRKS. Putting ISO 15489 to Work. *Information Management Journal*, 41:2 (March 2007) 50-56.
- Martínez, J. (2004). Modernización y nuevas tecnologías en los servicios comunes procesales. // *Modernización y Nuevas Tecnologías, Estudios Jurídicos*. Madrid: Centro de Estudios de la Administración de Justicia, 2004.
- Ministerio de Justicia (2009). Plan Estratégico de Modernización de la Justicia (2009-2012). http://www.mjusticia.es/estatico/cs/mjusticia/pdf/PEModernizacion2009_2012.pdf (15/05/2012).
- Ministerio de Justicia (2011a). La Oficina Judicial. Informes de Modernización Judicial en España. NIPO 051-11-062-3.
- Ministerio de Justicia (2011b). Sistema de Calidad. Informes de Modernización Judicial en España. NIPO: 051-11-066-5.

- Ministerio de Justicia (2011c). La Oficina Fiscal. Informes de Modernización Judicial en España.
- Montoya, Iñaki (2008). Archivos judiciales de Navarra; Balance de actuaciones y retos inmediatos. // Actas de las VIII Jornadas de Archivos Aragoneses. Huesca, 25-28 de noviembre de 2008. Huesca: Gobierno de Aragón; Diputación Provincial. 325-342.
- Ocaña, D. (2007). Los archivos Judiciales ante el Reto de las Nuevas Tecnologías. // Actas Congreso de Archivos Judiciales: Los Archivos Judiciales en la Modernización de la Administración de Justicia. Sevilla: Junta de Andalucía; Consejería de Justicia y Administración Pública (16,17 y 18 de mayo). 67-81.
- Palomar, B.; Quílez, J. (2008). El proceso de informatización y el proyecto de gestión integral del expediente judicial en la Administración de Justicia en Catalunya. // Actas de las VIII Jornadas de Archivos Aragoneses. Huesca, 25-28 de noviembre de 2008. Huesca: Gobierno de Aragón; Diputación Provincial. 343-362.
- Pérez de la Blanca, J. (2009). Los archivos judiciales de Andalucía. Situación actual y situaciones previstas. // Actas de las Jornadas de Los Archivos Judiciales en Andalucía. Málaga (29 y 30 de junio). Junta de Andalucía; Centro de Estudios Jurídicos.
- UNE-ISO 15489-1:2006. Información y documentación Gestión de documentos. Parte 1: Generalidades. Madrid: AENOR.
- UNE-ISO 19005-1:2008. Gestión de documentos. Formato de fichero de documento electrónico para la conservación a largo plazo. Parte 1: Uso del PDF 1.4 (PDF/A-1). Madrid: AENOR.
- UNE-ISO 23081-1:2008. Información y documentación. Procesos de gestión de documentos. Metadatos para la gestión de documentos. Parte 1: Principios. Madrid: AENOR.
- UNE-ISO 23081-2:2011. Información y documentación. Procesos de gestión de documentos. Metadatos para la gestión de documentos. Parte 2: Elementos de implementación y conceptuales. Madrid: AENOR.
- UNE-ISO 30300. Información y documentación. Sistemas de Gestión para los documentos. Fundamentos y vocabulario. Madrid: AENOR.
- UNE-ISO 30301. Información y Documentación. Sistema de gestión para los documentos. Requisitos. Madrid: AENOR.

Enviado: 2012-05-21. Versión corregida: 2012-07-31.
Aceptado: 2012-08-21.
