UTEM
Departamento Gestión de la Información
Escuela de Bibliotecología

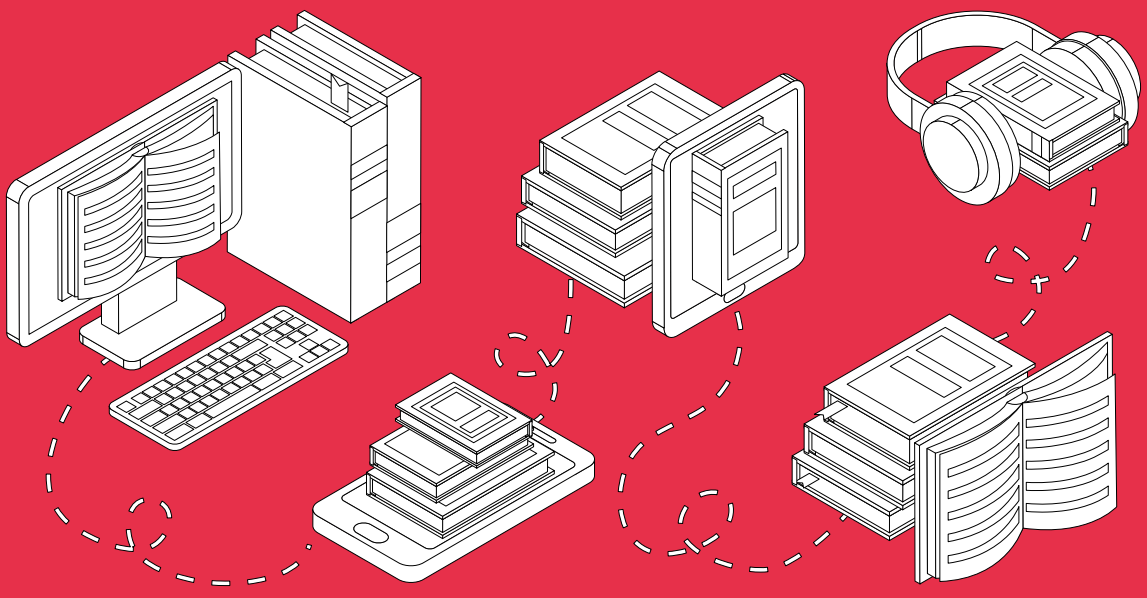
Serie Bibliotecología y Gestión de Información

Nº 131, MAYO 2026
ISSN: 0719-0832
HTTPS://DOI.ORG/10.58560/SBGI
HTTPS://DOI.ORG/10.58560/SBGI.N131.2026

Gestión documental en organizaciones: fundamentos conceptuales, marcos normativos ISO y buenas prácticas

Document management in organizations: conceptual foundations, ISO regulatory frameworks, and best practices

María del Carmen González Devia



SERIE BIBLIOTECOLOGÍA Y GESTIÓN DE INFORMACIÓN
Nº 131, mayo de 2026
ISSN 0719-0832

DOI de la revista:
https://doi.org/10.58560/sbgi
DOI del número:
https://doi.org/10.58560/sbgi.n131.2026

Serie Bibliotecología y Gestión de la Información es publicada desde octubre de 2005 por el Departamento Gestión de la Información de la Facultad de Administración y Economía de la Universidad Tecnológica Metropolitana. Dr. Hernán Alessandri #722, 6º piso, Providencia, Santiago, Chile,
www.utem.cl

Sus artículos están disponibles en versión electrónica en E-prints in Library and information Science: http://eprints.rclis.org y están indizados e integrados en la base de datos Academic Search Complete de EBSCO.

Está registrada en:
• Sistema Regional de Información en Línea para Revistas Científicas de América Latina, El Caribe, España y Portugal (LATINDEX)
• Ulrich's web: Global Serials Directory.
• Dialnet, portal de difusión de la producción científica hispana,
• DOAJ – Directory of Open Access Journals
• Google Scholar.
• OpenDOAR: Search Repository Contents

Sitio web:
• https://seriebibliotecologia.utem.cl/

Dirección editorial

Nicol Coccio Muñoz
Directora Escuela de Bibliotecología

Guillermo Toro Araneda
Editor jefe

CONSEJO EDITORIAL

Ingrid Espinoza Cuitiño
Mariela Ferrada Cubillos
Cherie Flores Fernández
Héctor Gómez Fuentes

Jessica Carvajal Lobos
Presidenta del Colegio de Bibliotecarios de Chile A. G.

Marisol Durán Santis
Representante Legal

Enrique Maturana Lizardi
Decano, Facultad de Administración y Economía

Guillermo Toro Araneda
Director, Departamento Gestión de la Información.

Comité técnico:
Directora de Extensión
• Nicole Fuentes

Coordinador editorial
• Claudio Lobos
Ediciones UTEM

Diseño y diagramación
• Yerko Martínez
Ediciones UTEM

Corrección de estilo
• Gonzalo López
• Siujen Chiang

Diseño y diagramación
Vicerrectoría de Vinculación con el Medio

Autorizada su reproducción
con mención de la fuente.

LAS IDEAS Y OPINIONES CONTENIDAS EN LOS TRABAJOS Y ARTÍCULOS SON DE RESPONSABILIDAD EXCLUSIVA DE LOS AUTORES Y NO EXPRESAN NECESARIAMENTE EL PUNTO DE VISTA DE LA UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA METROPOLITANA

Serie Bibliotecología y Gestión de Información N° 131, mayo 2026
https://doi.org/10.58560/sbgi.n131

Gestión documental en organizaciones: fundamentos conceptuales, marcos normativos ISO y buenas prácticas

Document management in organizations: conceptual foundations, ISO regulatory frameworks, and best practices

María del Carmen González Devia
Bibliotecaria documentalista, Universidad Tecnológica Metropolitana (UTEM). Diplomada en Sistemas de Gestión Integrados, Universidad de Chile; diplomada en Liderazgo para la Gestión del Cambio; y diplomada en Archivística y Gestión Documental. Cuenta con más de 15 años de experiencia en gestión documental en proyectos de minería, infraestructura, medioambiente y recursos hídricos. Es auditora líder ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018 y auditora interna ISO 30301:2019. Ha desempeñado roles de head of document control y coordinadora de gestión documental en empresas del sector minero, liderando el diseño e implementación de sistemas de gestión documental como SharePoint Online, Aconex, Meridian y ProjectWise, entre otras. Actualmente, desarrolla actividades de consultoría, investigación y difusión en el ámbito de las ciencias de la información aplicadas a la gestión organizacional.

Correo electrónico: mary2012@gmail.com.

ORCID: https://orcid.org/0009-0006-9536-5409.

Resumen

La gestión documental constituye un componente estratégico para el funcionamiento de cualquier organización, ya sea pública o privada. En Chile y Latinoamérica, la implementación de Sistemas de Gestión Documental (SGD) ha adquirido creciente relevancia en el contexto de la modernización institucional, la transformación digital y la creciente demanda de certificaciones de sistemas de gestión.

Este estudio tiene como objetivo analizar los fundamentos conceptuales de la gestión documental y su articulación con los marcos normativos ISO, comenzando con la ISO 15489 —la norma más reconocida por los profesionales de la información chilenos— y avanzando hacia la ISO 30301:2019, un marco sistémico para la gestión de documentos cuya difusión en Chile aún es limitada. También examina los requisitos de información documentada establecidos en las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018.

Además, el estudio identifica las mejores prácticas y los errores comunes de implementación, basándose tanto en la literatura especializada como en la experiencia profesional en el contexto chileno.

Metodológicamente, el estudio se basa en el análisis documental de fuentes normativas y bibliográficas, complementado con un análisis crítico de las prácticas organizacionales. Los resultados revelan importantes deficiencias en la implementación de Sistemas de Gestión Documental (SGD) documental en Chile, particularmente en lo que respecta a la adopción de enfoques sistémicos como la norma ISO 30301. Las conclusiones resaltan la necesidad de integrar la gestión documental como un componente transversal de los sistemas de gestión organizacional y de reconocer a los profesionales de la información como agentes clave del cambio y garantes de la trazabilidad institucional.

Palabras clave

Gestión documental, ISO, sistemas de gestión integrados, control de documentos, profesional de la información, organizaciones, Chile.

Abstract

Document management constitutes a strategic component in the functioning of any organization, whether public or private. In Chile and Latin America, the implementation of Document Management Systems (DMS) has gained increasing relevance in the context of institutional modernization, digital transformation, and the growing demand for management system certifications.

This study aims to analyze the conceptual foundations of document management and its articulation with ISO regulatory frameworks, beginning with ISO 15489—the standard most widely recognized by Chilean information professionals—and advancing toward ISO 30301:2019, a systemic framework for documents management whose dissemination in Chile remains limited. It also examines the documented information requirements established in ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, and ISO 45001:2018.

Additionally, the study identifies best practices and common implementation errors based on both specialized literature and professional experience in the Chilean context.

Methodologically, the study is based on documentary analysis of normative and bibliographic sources, complemented by critical analysis of organizational practices. The findings reveal significant gaps in the implementation of Document Management Systems (DMS) in Chile, particularly regarding the adoption of systemic approaches such as ISO 30301.

The conclusions highlight the need to integrate document management as a cross-cutting component of organizational management systems and to recognize information professionals as key agents of change and guarantors of institutional traceability.

Keywords

Document management, ISO, integrated management systems, document control, information professional, organizations, Chile.

Introducción

En el contexto contemporáneo, marcado por la proliferación de información en formatos digitales y analógicos, la gestión documental ha dejado de ser una función auxiliar para convertirse en un pilar estratégico de las organizaciones. La capacidad de gestionar documentos de manera ordenada y confiable incide directamente en la eficiencia operativa, el cumplimiento normativo y la protección del patrimonio informacional institucional.

En Chile, la modernización del Estado y la consolidación del expediente electrónico, impulsadas por la Ley 19.880, sobre Procedimientos Administrativos, y la Ley 21.180, de Transformación Digital del Estado, han generado una demanda creciente de profesionales capaces de diseñar, implementar y auditar sistemas de gestión documental robustos. Esta demanda no se restringe al ámbito público: el sector privado, particularmente la industria minera y de construcción, ha requerido de sistemas documentales capaces de soportar la trazabilidad de proyectos de alta complejidad y de acreditar el cumplimiento ante organismos certificadores internacionales.

En este sentido, surge la siguiente pregunta: ¿cómo se articulan los fundamentos conceptuales de la gestión documental con los marcos normativos ISO, y cuáles son las principales brechas en su implementación en organizaciones chilenas?

La familia de normas ISO ofrece un marco normativo de referencia ampliamente adoptado a nivel global. Es necesario precisar que la gestión de la información documentada no es un requisito exclusivo de unas pocas normas, sino un elemento transversal a toda la familia de estándares ISO que adoptan la Estructura de Alto Nivel (High Level Structure, HLS). Normas como ISO 22000 (inocuidad alimentaria), ISO 27001 (seguridad de la información), ISO 50001 (gestión de la energía), ISO 13485 (dispositivos médicos) o ISO 37001 (antisoborno), entre muchas otras, incluyen en su cláusula 7.5 requisitos explícitos de control documental con idéntica lógica estructural. En el ámbito nacional, la norma ISO 15489 es el estándar más conocido por los profesionales de la información y constituye una base conceptual sólida.

Sin embargo, la norma ISO 30301:2019 –marco sistémico específicamente diseñado para la gestión de documentos en organizaciones– ofrece un nivel de estructuración e integración significativamente mayor y es aún poco conocida en el país. Uno de los propósitos centrales de este artículo es contribuir a su difusión entre la comunidad profesional chilena, mostrando cómo se articula con ISO 15489 y con las normas de sistemas de gestión más extendidas: ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018.

Los principios y buenas prácticas descritos en las secciones siguientes son extrapolables a cualquier norma ISO con estructura HLS. Cuando estas normas se articulan de manera integrada, conforman un Sistema de Gestión Integrado (SGI) en el que

la gestión documental actúa como eje transversal y habilitador de la coherencia y la auditabilidad del conjunto.

El presente estudio, de carácter analítico, aporta una articulación entre marcos normativos ISO y su implementación en el ámbito nacional, dimensión escasamente desarrollada en la literatura especializada.

1. Objetivo

El objetivo general del estudio es analizar dicha articulación, identificando convergencias normativas, buenas prácticas y errores recurrentes. Específicamente, se busca:

1. Sistematizar los fundamentos conceptuales de la gestión documental y su evolución histórica.
2. Analizar de manera comparada los requisitos documentales de las normas ISO mencionadas, identificando sus puntos de convergencia.
3. Identificar prácticas organizacionales con énfasis en el contexto chileno y latinoamericano.

Se espera que este trabajo aporte valor tanto a bibliotecarios y profesionales de la información que se desempeñan en entornos organizacionales, como a quienes investigan en el cruce entre las ciencias de la información y la gestión organizacional.

2. Metodología

El estudio se desarrolla bajo un enfoque cualitativo basado en revisión documental. Se analizaron normas internacionales ISO, literatura especializada en gestión documental y estudios relevantes en el ámbito latinoamericano. Las fuentes primarias consultadas incluyen los textos oficiales de ISO 15489:2016, ISO 30300:2011, ISO 30301:2019, ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018, así como su adopción como normas chilenas por el Instituto Nacional de Normalización (INN).

Adicionalmente, se incorpora un análisis crítico de prácticas organizacionales como fuente de contraste aplicada sustentado en experiencia profesional en implementación de Sistemas de Gestión Documental (SGD) en sectores de minería e infraestructura en Chile. Este componente permite integrar conocimiento aplicado derivado de la práctica organizacional en contextos de alta complejidad documental.

Esta triangulación permite contrastar el marco normativo y conceptual con prácticas organizacionales reales, fortaleciendo la validez del análisis.

3. Marco teórico y conceptual

3.1. Definición de documento, registro e información

Una de las fuentes más frecuentes de confusión en el ámbito de la gestión documental es la delimitación conceptual entre documento, registro e información. La norma ISO 30300:2011 –marco de la familia de gestión documental– define el documento como "información creada, recibida y mantenida como evidencia e información por una organización o individuo, en cumplimiento de obligaciones legales o en la transacción de negocio". Esta definición es deliberadamente amplia y trasciende el soporte físico: abarca tanto documentos impresos como electrónicos, audiovisuales o en cualquier otro formato.

La norma ISO 9001:2015, por su parte, introduce una distinción operativa relevante: diferencia entre *información documentada* que se mantiene (documentos) e *información documentada* que se conserva como evidencia de la conformidad (registros). Esta distinción es clave para el diseño de un Sistema de Gestión Documental (SGD), pues define qué documentos requieren control de versiones y aprobación, y qué registros deben conservarse sin posibilidad de modificación.

Desde la perspectiva de las ciencias de la información, Cruz Mundet (2011) propone una definición más procesual: el documento es toda expresión testimonial, en cualquier lenguaje, forma o soporte, producida en el ejercicio de una actividad. Lo que distingue al documento archivístico –y, por extensión, al documental organizacional– es precisamente su carácter de evidencia de actividad, su autenticidad y su integridad.

3.2. Evolución del concepto de gestión documental

La gestión documental, entendida como disciplina formal, emerge en el contexto anglosajón de mediados del siglo XX con el nombre de *records management*. La explosión documental generada por las grandes organizaciones burocráticas del período de posguerra hizo evidente la necesidad de sistematizar la producción, organización y disposición de documentos. En Estados Unidos, el Federal Records Act de 1950 y los trabajos del archivero Schellenberg establecieron las bases conceptuales del ciclo de vida documental –creación, mantenimiento y disposición– que siguen siendo referencia hasta hoy (Schellenberg, 1956).

En América Latina, la disciplina encontró un anclaje institucional más tardío, asociado inicialmente con las tradiciones archivísticas de los estados nacionales. La publicación de la norma ISO 15489 en 2001 –revisada en 2016 en sus partes de conceptos y principios, y directrices prácticas– constituyó el hito normativo más significativo para la disciplina: por primera vez existía un estándar internacional orientado a la gestión de documentos en organizaciones, con independencia de su tipo o tamaño.

En Chile, el Instituto Nacional de Normalización (INN) la adoptó como NCh-ISO 15489, y es hasta hoy la norma de referencia principal que conocen y aplican los bibliotecarios del país. Su relevancia radica en que establece principios fundamentales como autenticidad, fiabilidad, integridad y disponibilidad, y un marco metodológico para el diseño de Sistemas de Gestión Documental (SGD), el desarrollo de metadatos y la determinación de períodos de conservación.

El surgimiento de los entornos digitales ha complejizado el panorama conceptual. La gestión documental electrónica incorpora dimensiones ausentes en el paradigma analógico: metadatos, formatos de preservación, firma electrónica, cadena de custodia digital y migración de sistemas. En este contexto, la distinción entre gestión documental y gestión de la información tiende a difuminarse, exigiendo perfiles profesionales más amplios y sistemas más sofisticados (Bustelo Ruesta, 2011).

4. Marco normativo ISO aplicado a la gestión documental

4.1. ISO 15489:2016 - El referente principal para los profesionales de la información

La norma ISO 15489, adoptada en Chile como NCh-ISO 15489, es el estándar específicamente orientado a la gestión de documentos en organizaciones y el más conocido entre los especialistas en información del país. En su versión de 2016, se estructura en dos partes: la primera establece conceptos y principios; la segunda entrega directrices prácticas de implementación. Define los requisitos para crear y gestionar documentos auténticos, fiables, íntegros y disponibles, y establece los procesos esenciales del ciclo de vida documental: captura, registro, clasificación, almacenamiento, acceso, trazabilidad y disposición final.

Su fortaleza reside en ser un estándar puro de gestión documental: no está subordinado a un sistema de gestión mayor, como ocurre con ISO 9001 o 14001. Por esa razón constituye el punto de partida natural para los profesionales de la información que buscan implementar Sistemas de Gestión Documental (SGD) en sus organizaciones, y la base conceptual desde la cual puede articularse el conocimiento de otras normas más comprehensivas como ISO 30301.

4.2. ISO 9001:2015 - Sistemas de Gestión de la Calidad

La norma ISO 9001:2015 establece los requisitos para un sistema de gestión de la calidad. En lo que respecta a la información documentada –término que reemplaza los anteriores *documentos* y *registros*– la norma dispone en su cláusula 7.5 que la

organización debe incluir la información documentada requerida por la propia norma, más aquella que la organización determine como necesaria para la eficacia de su sistema. Asimismo, establece controles específicos: disponibilidad, idoneidad, protección adecuada, control de distribución y acceso, almacenamiento y preservación, y control de cambios.

Un elemento central de la norma es la exigencia de trazabilidad: la organización debe ser capaz de demostrar la conformidad de sus productos y servicios, así como la eficacia de sus procesos. Esto se logra principalmente a través de los registros, que no pueden modificarse una vez emitidos. La revisión de 2015 eliminó el requisito de procedimientos documentados específicos (control de documentos, registros y auditorías internas, entre otros), otorgando mayor flexibilidad organizacional. No obstante, esta flexibilidad suele derivar en sistemas documentales poco estructurados cuando no existe un profesional con formación específica en gestión documental que lidere su diseño e implementación.

4.3. ISO 14001:2015 - Sistemas de Gestión Ambiental

ISO 14001:2015 sigue la misma estructura HLS que ISO 9001:2015, lo que facilita la integración de ambos sistemas. En cuanto a la información documentada, la norma establece requisitos análogos en su cláusula 7.5, pero añade exigencias específicas vinculadas con el contexto ambiental: registros de cumplimiento legal, resultados del seguimiento y la medición de aspectos ambientales, evidencia de competencia del personal y registros de comunicación con partes interesadas externas.

En proyectos de ingeniería y minería –sector de amplia experiencia documentada en la literatura chilena– la gestión documental bajo ISO 14001 implica el control de Declaraciones de Impacto Ambiental (DIA) y Estudios de Impacto Ambiental (EIA), así como la documentación de los compromisos ambientales adquiridos ante el Servicio de Evaluación Ambiental (SEA). La trazabilidad de estos documentos tiene implicancias legales y puede ser determinante en procesos de fiscalización.

4.4. ISO 45001:2018 - Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo

ISO 45001:2018, que reemplazó a la norma OHSAS 18001, también adopta la estructura HLS y los mismos principios de gestión documental. Su especificidad radica en la gestión de la información asociada con la identificación de peligros, la evaluación de riesgos y la investigación de incidentes. Los registros de capacitación, de inspecciones de seguridad y de accidentes del trabajo constituyen información documentada crítica, cuya correcta gestión puede ser determinante tanto en auditorías internas como en procesos judiciales.

Un aspecto relevante en el ámbito nacional es la interacción entre los requisitos documentales de ISO 45001 y las exigencias de la legislación nacional en materia de seguridad laboral, en particular la Ley 16.744, sobre Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales y sus reglamentos asociados. El Sistema de Gestión Documental (SGD) debe ser capaz de integrar ambas exigencias sin generar duplicidades ni vacíos de información.

4.5. ISO 30301:2019 - Sistemas de Gestión para los Documentos

ISO 30301:2019 es la norma específicamente diseñada para la implementación de un Sistema de Gestión Documental (SGD). A diferencia de las tres normas anteriores, que incluyen requisitos documentales como un componente de un sistema de gestión más amplio, ISO 30301 tiene como objeto principal el propio Sistema de Gestión Documental (SGD). Adopta igualmente la estructura HLS, lo que facilita su integración con ISO 9001, 14001 y 45001, y su articulación con los principios de ISO 15489.

Aunque en Chile su adopción es aún incipiente y menos conocida, esta norma representa una oportunidad concreta para que los profesionales de la información lideren la implementación de Sistemas de Gestión Documental (SGD) robustos en las distintas organizaciones, con un respaldo normativo internacional equivalente al que tienen los sistemas de calidad o seguridad. Su conocimiento y aplicación constituyen una ventaja competitiva relevante en el contexto profesional actual.

La norma establece que la alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con el Sistema de Gestión Documental (SGD), asignando responsabilidades y recursos, y definiendo una política documental. Exige que la organización determine los documentos que necesita crear y controlar, sus requisitos de autenticidad, fiabilidad, integridad y disponibilidad, así como los períodos de conservación y las acciones de disposición final. En Chile, el INN ha adoptado esta norma como NCh-ISO 30301.

4.6. Convergencia de los requisitos documentales

La adopción de la estructura HLS por parte de las cuatro normas analizadas facilita enormemente la integración de sus requisitos documentales. Todas ellas exigen: (a) una política documentada; (b) el control de la información documentada (creación, actualización, distribución, acceso, conservación y disposición); (c) registros que evidencien la conformidad; y (d) mecanismos de revisión y mejora continua. La diferencia radica en el objeto de control: calidad, medio ambiente, seguridad o el propio Sistema de Gestión Documental (SGD).

Un Sistema de Gestión Integrado (SGI) bien diseñado no debería generar cuatro sistemas documentales paralelos, sino un único sistema capaz de responder si-

multáneamente a los requisitos de todas las normas. Esto requiere un proceso de alineación de códigos documentales, de matrices de correlación normativa y de un cuadro de clasificación documental que refleje tanto la estructura de la organización como los requisitos de cada estándar.

5. Estado de la cuestión

5.1. Nivel de implantación en América Latina y Chile

La literatura internacional en gestión documental ha desarrollado de manera sólida los fundamentos conceptuales y metodológicos de la disciplina, especialmente a partir de la consolidación de la norma ISO 15489 como estándar de referencia. Sin embargo, diversos estudios coinciden en señalar una brecha persistente entre el desarrollo normativo y su implementación efectiva en las organizaciones, particularmente en contextos latinoamericanos, donde los estudios empíricos siguen siendo limitados y concentrados en sectores específicos.

En América Latina, la gestión documental ha estado históricamente vinculada con tradiciones archivísticas del ámbito público, lo que ha dificultado su incorporación como función estratégica en organizaciones privadas y en sistemas de gestión integrados. En este contexto, la adopción de normas ISO ha permitido avanzar en la estandarización de prácticas, aunque frecuentemente desde una lógica de cumplimiento normativo más que desde un enfoque sistémico.

En el caso chileno, los datos del ISO Survey (2023) evidencian una alta penetración de normas como ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001, lo que da cuenta de un ecosistema organizacional fuertemente orientado a la certificación. No obstante, este desarrollo no ha ido acompañado de una madurez equivalente en los Sistemas de Gestión Documental (SGD), que suelen implementarse como componentes subordinados a los sistemas de certificación, sin una política documental formal ni criterios de gobernanza claramente definidos.

Si bien la norma ISO 15489 es ampliamente conocida por los especialistas en información en el país, marcos más comprehensivos, como ISO 30301, que permiten estructurar la gestión documental como un sistema de gestión auditable e integrable, presentan aún una difusión limitada. Esta situación refleja una brecha entre el conocimiento disponible a nivel internacional y su apropiación en el contexto local.

5.2. Digitalización y transformación del entorno documental

La transformación digital ha introducido nuevas complejidades en la gestión documental, modificando tanto los procesos de producción como los de almacenamiento,

acceso y preservación de los documentos. La literatura especializada advierte que la digitalización, cuando no se encuentra acompañada de políticas documentales y modelos de gestión adecuados, tiende a reproducir o incluso amplificar las ineficiencias de los sistemas analógicos.

En Chile este fenómeno se ha visto acelerado por la implementación de la Ley 21.180, de Transformación Digital del Estado, que establece la obligatoriedad de tramitar electrónicamente los procedimientos administrativos. Si bien esta normativa ha impulsado la adopción de expedientes electrónicos, diversos análisis coinciden en que su implementación presenta desafíos significativos en términos de interoperabilidad, gestión de metadatos y aseguramiento de la autenticidad e integridad de los documentos.

En el ámbito privado, la incorporación de plataformas tecnológicas de gestión documental ha seguido una trayectoria similar, caracterizada por una rápida adopción tecnológica no siempre acompañada de definiciones estructurales claras. Este escenario ha sido descrito en la literatura como *caos documental digital*, donde la ausencia de criterios de clasificación, control de versiones y políticas de preservación compromete la calidad y confiabilidad de la información.

5.2. Retos actuales: metadatos, ciclo de vida y preservación

Entre los principales desafíos identificados en la literatura contemporánea destacan la gestión de metadatos, la administración del ciclo de vida documental en entornos híbridos y la preservación digital a largo plazo. Estos elementos constituyen la base técnica que permite garantizar la autenticidad, integridad y disponibilidad de los documentos, principios fundamentales en los marcos normativos internacionales.

En particular, la gestión de metadatos se configura como un componente crítico para la recuperación de la información y la trazabilidad de los procesos organizacionales. No obstante, su implementación sigue siendo limitada en muchas organizaciones, donde los Sistemas de Gestión Documental (SGD) carecen de esquemas de metadatos normalizados y consistentes.

Por otra parte, el ciclo de vida documental enfrenta nuevas tensiones en contextos donde coexisten documentos físicos, digitales y digitalizados, lo que exige modelos de clasificación y disposición capaces de integrar múltiples soportes y formatos. Finalmente, la preservación digital plantea desafíos técnicos y organizacionales que requieren estrategias de largo plazo, tales como la migración de formatos y la implementación de metadatos de preservación, aspectos aún incipientemente desarrollados en el ámbito nacional.

6. Buenas prácticas y errores comunes en la implementación

6.1. Buenas prácticas identificadas

a. Definir una política documental antes de seleccionar tecnología

La tendencia más frecuente y más costosa en la implementación de sistemas documentales es seleccionar la plataforma tecnológica antes de definir la política documental. Los marcos normativos ISO –tanto ISO 15489 en su dimensión metodológica como ISO 30301:2019 en su enfoque sistémico– son explícitos al respecto: la organización debe establecer primero una política, luego asignar responsabilidades y finalmente determinar los recursos. La plataforma es un medio, no un fin. Organizaciones que implementaron SharePoint o Aconex sin una política previa han debido reconstruir su arquitectura documental a posteriori, con altos costos y resistencia al cambio por parte del personal (Cruz Mundet, 2011).

b. Diseñar el cuadro de clasificación documental con participación multidisciplinaria

El cuadro de clasificación documental –estructura jerárquica que refleja las funciones y actividades de la organización– no puede ser diseñado unilateralmente por el área documental. Requiere la participación de las áreas usuarias, de la dirección jurídica o de cumplimiento normativo y, cuando aplica, de los equipos de auditoría interna. En proyectos de ingeniería y minería, donde el volumen documental puede superar los cientos de miles de registros, un cuadro de clasificación mal diseñado genera ineficiencias operativas que se traducen en demoras y pérdida de información crítica.

c. Establecer indicadores de desempeño documental (KPI)

La gestión documental es medible. Indicadores como el porcentaje de documentos aprobados dentro del plazo, el número de versiones obsoletas en circulación, el tiempo promedio de respuesta a solicitudes de información o la cobertura del sistema sobre el total de procesos de la organización permiten demostrar el valor del área documental a la alta dirección y sustentar decisiones de mejora. La ausencia de indicadores es una de las razones por las que las áreas de gestión documental tienen dificultades para justificar su presupuesto ante la alta dirección.

d. Integrar la inducción documental en el *onboarding* organizacional

La cultura documental no se instala con procedimientos: se instala con práctica cotidiana. La inducción al Sistema de Gestión Documental (SGD) debe formar parte del proceso de incorporación de todo nuevo colaborador, independientemente de su cargo. En organizaciones donde esto se implementó de manera sistemática –incluyendo módulos *e-learning* y evaluaciones de usabilidad– la tasa de cumplimiento documental mejoró significativamente.

6.2. Errores frecuentes y cómo evitarlos

a. Confundir digitalización con gestión documental

Escanear documentos físicos sin asignarles metadatos, sin integrarlos en un cuadro de clasificación y sin definir sus períodos de conservación no constituye gestión documental: es acumulación digital. La literatura es contundente al respecto (Bustelo Ruesta, 2011; Adam, 2014). La gestión documental exige procesos, políticas y personas, además de tecnología.

b. Ausencia de un responsable formal del Sistema de Gestión Documental (SGD).

En muchas organizaciones chilenas, especialmente medianas, la gestión documental se distribuye entre el área de calidad, el área de TI y las secretarías de los distintos departamentos, sin que nadie tenga la responsabilidad formal del sistema como un todo. Esto genera inconsistencias en la nomenclatura, duplicidad de versiones y ausencia de criterios de disposición final. La designación de un profesional con perfil bibliotecario documentalista como responsable del sistema es una de las medidas de mayor impacto.

c. No controlar el acceso y la distribución de documentos

Las normas ISO exigen explícitamente el control del acceso a la información documentada. Sin embargo, es frecuente encontrar organizaciones donde cualquier colaborador puede editar, eliminar o redistribuir documentos sin dejar rastro. Esto vulnera la autenticidad y la integridad de los documentos, dos propiedades esenciales según ISO 30300:2011. La configuración de perfiles de acceso y flujos de aprobación es un requisito básico, no un opcional avanzado.

d. Ignorar la disposición final de los documentos

El ciclo de vida documental incluye una fase final: la disposición. Los documentos deben ser conservados durante el tiempo exigido por la legislación, las normas y los requisitos del negocio, y luego transferidos a un archivo histórico o eliminados según procedimiento. La ausencia de calendarios de conservación y de protocolos de disposición genera archivos que crecen indefinidamente, con altos costos de almacenamiento y sin posibilidad real de recuperación de la información.

7. El rol del profesional de la información en organización

El perfil del profesional de la información que lidera la gestión documental en una organización contemporánea ha experimentado una transformación sustancial. Ya no basta con el dominio de las técnicas archivísticas y bibliotecológicas tradicionales: el profesional debe ser capaz de operar como interlocutor entre la alta dirección, las áreas operativas, los equipos de TI y los organismos de certificación.

En el plano técnico, las competencias esenciales abarcan el conocimiento de las normas ISO aplicables; el diseño de cuadros de clasificación, tablas de retención y políticas de acceso; el dominio de plataformas especializadas como SharePoint, Aconex, Meridian o ProjectWise; la comprensión de requisitos de metadatos y estándares de preservación digital; y el desarrollo de programas de formación organizacional.

En el plano estratégico, el profesional de la información debe ser capaz de demostrar el valor de la gestión documental en términos de retorno de inversión, reducción de riesgos legales, mejora de la eficiencia operativa y soporte a los procesos de auditoría. La capacidad de diseñar KPI y de presentar resultados ante la alta dirección es, en este sentido, tan relevante como el dominio técnico.

En el ámbito de la auditoría, la formación como auditor de sistemas ISO otorga al bibliotecario una perspectiva privilegiada: entiende simultáneamente qué se exige normativamente y cómo se implementa operativamente. Esta doble visión es difícil de encontrar en perfiles puramente técnicos o puramente normativos, y constituye una ventaja competitiva relevante para el mercado laboral chileno actual.

Adam (2014), en un artículo fundacional publicado en la propia Serie Bibliotecología y Gestión de Información de la UTEM, describe este perfil como el del "archivista-bibliotecario" capaz de tender puentes conceptuales entre mundos disciplinarios que, históricamente, han operado de manera relativamente independiente. La convergencia actual entre gestión documental, gestión de la información y gobierno de datos está acelerando la necesidad de este tipo de perfil híbrido.

8. Discusión

Los resultados evidencian una disociación entre el marco normativo disponible y su aplicación efectiva en las organizaciones. Si bien las normas ISO proporcionan lineamientos claros, su implementación suele limitarse al cumplimiento mínimo requerido para auditorías, lo que tiende a generar estructuras documentales fragmentadas, caracterizadas por la falta de integración entre procesos, sistemas y responsabilidades.

La gestión documental no es concebida de manera sistémica, lo que se traduce en fragmentación, duplicidad y pérdida de información. En este contexto, ISO 30301 emerge como el marco normativo clave para superar estas limitaciones: al elevar la gestión documental al nivel de un sistema de gestión con estructura, política, objetivos y auditoría propios, permite a las organizaciones superar el enfoque reactivo de *cumplir con el auditor* y avanzar hacia una gestión documental proactiva y estratégica.

La brecha entre el dominio de ISO 15489 en la comunidad profesional chilena y el escaso conocimiento de ISO 30301 no es únicamente un déficit formativo: representa, a su vez, una oportunidad de liderazgo para los especialistas en información. Quienes dominen ambos estándares y su articulación con las normas de sistemas de gestión estarán en condiciones de asumir roles de mayor responsabilidad y visibilidad en sus organizaciones.

Finalmente, la Ley 21.180, de Transformación Digital del Estado, introduce una nueva dimensión de urgencia: las exigencias de gestión de expedientes electrónicos con garantías de autenticidad e integridad no pueden ser abordadas sin un marco documental sólido. Esto refuerza la pertinencia de difundir ISO 30301 entre los profesionales chilenos, especialmente aquellos que se desempeñan en el ámbito público.

9. Conclusiones y líneas futuras de investigación

La gestión documental es una disciplina madura en términos teóricos, pero aún en proceso de consolidación en la práctica organizacional chilena y latinoamericana. En este contexto, resulta fundamental avanzar desde una concepción operativa hacia su reconocimiento como componente estratégico de los sistemas de gestión organizacional.

Los marcos normativos ISO constituyen una base sólida y ampliamente reconocida para este desarrollo. En particular, la norma ISO 15489 se posiciona como el punto de partida más accesible para los profesionales de la información, mientras que ISO 30301:2019 ofrece un nivel superior de estructuración, permitiendo diseñar Sistemas

de Gestión Documental (SGD) auditables, integrables con otros estándares ISO y sustentados en políticas organizacionales formales. No obstante, su implementación efectiva requiere competencias especializadas cuyo desarrollo en Chile sigue siendo incipiente, lo que refuerza la necesidad de formación profesional específica en este ámbito.

El análisis realizado evidencia brechas relevantes en Chile, especialmente en la adopción de enfoques sistémicos y en la formalización de la gestión documental como función organizacional. En este sentido, uno de los principales aportes de este estudio es contribuir a la difusión y comprensión aplicada de ISO 30301, articulándola con marcos normativos ya conocidos por la comunidad profesional.

En síntesis, se concluye que: (1) la gestión documental debe ser concebida como función estratégica; (2) ISO 15489 constituye la base conceptual y metodológica inicial; (3) ISO 30301 permite evolucionar hacia Sistemas de Gestión Documental (SGD) integrados y auditables; (4) los errores recurrentes en su implementación responden a problemas organizacionales más que técnicos; y (5) el profesional de la información con formación en gestión documental y auditoría ocupa un rol clave en este proceso.

Finalmente, se identifican líneas de investigación futuras prioritarias para el ámbito nacional, entre ellas: (a) estudios empíricos sobre la madurez de los sistemas documentales en organizaciones certificadas; (b) análisis de la implementación de la Ley 21.180 en relación con las prácticas documentales reales; y (c) el impacto de la inteligencia artificial generativa en los procesos documentales organizacionales.

Referencias bibliográficas

Adam, W. (2014). Archivística para bibliotecarios: puente conceptual entre dos mundos. *Serie Bibliotecología y Gestión de Información,* (90), 1-42. Santiago de Chile: Ediciones UTEM.

Bustelo Ruesta, C. (2011). *Serie ISO 30300: Sistema de gestión para los documentos.* Sedic.

Cruz Mundet, J. R. (2011). *Administración de documentos y archivos: textos fundamentales.* Coordinadora de Asociaciones de Archiveros.

International Organization for Standardization (2016). *ISO 15489-1:2016 Información y documentación - Gestión de documentos - Parte 1: Conceptos y principios.*

International Organization for Standardization (2015). *ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad - Requisitos.* ISO.

International Organization for Standardization (2015). *ISO 14001:2015 Sistemas de gestión ambiental - Requisitos con orientación para su uso.* ISO.

International Organization for Standardization (2018). *ISO 45001:2018 Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo - Requisitos con orientación para su uso.* ISO.

International Organization for Standardization (2019). *ISO 30301:2019 Información y documentación - Sistemas de gestión para los documentos - Requisitos.* ISO.

International Organization for Standardization (2011). *ISO 30300:2011 Información y documentación - Sistemas de gestión para los documentos - Fundamentos y vocabulario.* ISO.

ISO Survey (2023). *The ISO Survey of Management System Standard Certifications 2023.* ISO. Recuperado de: https://www.iso.org/the-iso-survey.html.

Ministerio Secretaría General de la Presidencia (2019). Ley 21.180, de Transformación Digital del Estado. *Diario Oficial de la República de Chile*.

Schellenberg, T. R. (1956). *Modern archives: principles and techniques.* University of Chicago Press.

2020

• Serie Bibliotecología y Gestión de Información Nº 111
Biblioteca universitaria: Un agente de vinculación con el medio a través de los clubes de lectura
Bárbara Barahona Garrido y Romina Arcila Ruiz

• Serie Bibliotecología y Gestión de Información Nº 112
Alfabetización informacional y el rol del bibliotecario transformativo para enfrentar la desinformación en tiempos de crisis
Pamela Avilés-Cañón y Maureen Civilo-Becerra

• Serie Bibliotecología y Gestión de Información Nº 113
Arqueología de la institucionalización del concepto de desastre en acervos documentales: El consejo de la judi-catura federal y la inundación de 2007 en Tabasco, México
Isaac Taboada

• Serie Bibliotecología y Gestión de Información Nº 114
Estudio sobre la percepción del libro electrónico y los contenidos digitales entre los profesionales de las bibliotecas de España y Latinoamérica
Julio Alonso Arévalo y Antia Alonso Vázquez

• Serie Bibliotecología y Gestión de Información Nº 115
Producción editorial chilena a través de las convocatorias del Consejo Nacional de la Cultura y las Artes, 2013-2020
Guido Olivares Salinas y Cristian Parra Bravo

2021

• Serie Bibliotecología y Gestión de Información Nº 116
Percepción de la carrera de Bibliotecología por los estudiantes de cuarto medio de la Región Metropolitana
Noelia Jara Abaca, Francisca Ossandón Cárcamo y Paulina Pacheco Valdebenito

• Serie Bibliotecología y Gestión de Información Nº 117.
Trayectorias laborales bibliotecarias y bibliotecarios en permanente transición
Claudia Vargas Aguilera

• Serie Bibliotecología y Gestión de Información Nº 118.
Análisis documental de la fotografía histórica: procedimientos y métodos de trabajo
Esmeralda Olivares Hormazábal

• Serie Bibliotecología y Gestión de Información Nº 119.
Análisis cualitativo y cuantitativo de la serie bibliotecología y gestión de información
Ingrid Espinoza-Cuitiño

• Serie Bibliotecología y Gestión de Información Nº 120.
Bibliotecas públicas rurales: espacios colaboración para la acción comunitaria. Revisión sistematizada.
Cherie Flores Fernández, Pamela Avilés Cañón, Solange Caviedes Romero, Maureen Civilo Becerra, Catalina Galdames Ñanculeo y Valentino Liberona Ramírez

2022

• Serie Bibliotecología y Gestión de Información N° 121
Sello Chile Inclusivo: Prácticas inclusivas en las bibliotecas públicas chilenas.
Belén Carrillo Figueroa, Brayan Rivas Calderón y Nicole Rodríguez Rebolledo

• Serie Bibliotecología y Gestión de Información N° 122
Análisis bibliométrico de la producción científica sobre biblioterapia en Scopus.
Cherie Flores Fernández y María Paz Rioseco Vergara

2023

• Serie Bibliotecología y Gestión de Información N° 125
Análisis bibliométrico de la produccion científica sobre gestión de datos en la categoría information science and library science de web of science.
María Jesús Hernández Díaz

• Serie Bibliotecología y Gestión de Información N° 124
Lineamientos para la creación, gestión y evaluación de bibliotecas
Angharad Gutmann Sariego, Claudio Iglesias Gac, Francisca Navarro Vergara, Paola Uribe Valdés y Marcela Valdés Rodríguez

• Serie Bibliotecología y Gestión de Información N° 123
Inteligencia artificial: cultura y bibliotecas
Álvaro Narea Cortés

• Serie Bibliotecología y Gestión de Información N° 124
Inteligencia artificial: cultura y bibliotecas
Álvaro Narea Cortés

• Serie Bibliotecología y Gestión de Información N° 125
Análisis bibliométrico de la producción científica sobre gestión de datos en la categoría Information Science and Library Science de Web of Science
María Jesús Hernández Díaz

• Serie Bibliotecología y Gestión de Información N° 126
Usos del makerspace en la biblioteca pública: revisión sistematizada
Sebastián Becerra Castillo, Almendra Calderón Durán y Gabriel Duarte Venegas

2024

• Serie Bibliotecología y Gestión de Información Nº 127
De la protesta social al COVID-19: promoción de la lectura en Chile en el contexto de emergencia.
Enrique Ramos-Curd

• Serie Bibliotecología y Gestión de Información Nº 128
Marketing digital en bibliotecas públicas de la región metropolitana de Chile
Nicol Coccio Muñoz, Constanza Lagos Godoy, Mariel Carrizo Perinez, Rosana González Apablaza, Camila Aguilera Montes y Cherie Flores-Fernández

2025

• Serie Bibliotecología y Gestión de Información Nº 129
Ludoteca en el ámbito de la educación superior: una revisión narrativa
Víctor Vergara Muñoz

Normas de publicación

Objetivos

La Serie Bibliotecología y Gestión de Información tiene por objetivo difundir la productividad, académica, las investigaciones y las experiencias de profesionales del área de la de Bibliotecología y Ciencia de la Información y del sector afin al mundo del libro y la lectura.

Alcance y política editorial

Los trabajos a ser considerados en la Serie Bibliotecología y Gestión de Información, deben ser inéditos, no publicados en otras revistas o libros. Excepcionalmente el Comité Editorial podrá aceptar artículos que no cumplan con este requisito.

• **Arbitraje:** Los artículos recibidos serán sometidos a evaluación, a recomendación del Director de la Serie, donde el Comité Editorial enviará los trabajos a árbitros independientes para su aceptación o rechazo. En este último caso, se emitirá un informe al autor/a donde se señalen las razones de la decisión. El Comité Editorial podrá solicitar trabajos a autores de reconocido prestigio, quienes no serán sometidos al proceso de evaluación por árbitros.

Forma y preparación de manuscritos

• **Extensión:** El artículo deberá tener una extensión entre 12 y 100 páginas, tamaño carta, espacio 1,5, cuerpo 12, incluidos gráficos, cuadros, diagramas, notas y referencias bibliográficas.

• **Idiomas:** Se aceptan trabajos en castellano, portugués e inglés, los cuales serán publicados en su idioma original.

• **Resumen y palabras claves:** El trabajo deberá tener un resumen en español e inglés en la primera página, de no más de 200 palabras, que sintetice sus propósitos y conclusiones más relevantes. De igual modo, deben incluirse tres palabras claves, que en lo posible no se encuentren en el título del trabajo, para efectos de indización bibliográfica.

• **Nota biográfica:** En la primera página, en nota al pie de página, deben consignarse una breve reseña curricular de los/as autores/as, considerando nacionalidad, título y/o grados académicos, desempeño y/o afiliación profesional actual y sus direcciones de correo electrónico, para posibles comunicaciones de los/las lectores/as con los autores/as.

• **Referencia bibliográfica:** Utilizar para las referencias bibliográficas la modalidad de (Autor, año) en el texto, evitando su utilización a pie de página. Ejemplo: (González, 2006). Agregar al final del texto, la bibliografía completa. Sólo con los/las autores/as y obras citadas, numeradas y ordenadas alfabéticamente. Para el formato de la bibliografía, utilizar la "Guía para la presentación de referencias bibliográficas de publicaciones impresas y electrónicas" disponible en formato electrónico en :
http://eprints.rclis.org/archive/00005163/01/ReferenciasBibliograficas.pdf

• **Derechos:** Los derechos sobre los trabajos publicados, serán cedidos por los/as autores/as a la Serie.

• **Investigadores jóvenes:** El Comité Editorial considerará positivamente el envío de trabajos por parte de profesionales y/o investigadores/as jóvenes, como una forma de incentivo y apoyo a quienes comienzan su carrera en investigación.

Envío de manuscritos

Todas las colaboraciones deberán ser enviadas en formato Word (Office) al correo electrónico del editor Guillermo Toro: gtoro@utem.cl.

UTEM
UNIVERSIDAD
TECNOLÓGICA
METROPOLITANA
del Estado de Chile

EDICIONES UNIVERSIDAD
TECNOLÓGICA METROPOLITANA

Documento e información
disponible en : www.seriebibliotecologia.utem.cl