



GESTIÓN DOCUMENTAL EN LAS EMPRESAS: UNA APROXIMACIÓN PRÁCTICA

Carlota Bustelo Ruesta, Socia-Directora Inforárea

Comunicación presentada en : VII Jornadas Españolas de Documentación (Fesabid 2000). Bilbao, 19-21 de octubre de 2000.

1. La realidad empresarial, la gestión de la documentación, la información y el conocimiento

En los últimos años la realidad empresarial ha cambiado a un ritmo vertiginoso. Aunque la velocidad de los cambios y los objetivos conseguidos no son iguales entre las grandes empresas y las PYMES, los distintos ámbitos geográficos de actuación y los sectores de actividad, e incluso entre empresas del mismo país, sector y tamaño, podemos reconocer unas tendencias imparable en la gestión empresarial. En la práctica empresarial las tecnologías de la información y las telecomunicaciones ocupan un lugar muy destacado en cualquier empresa, siendo elementos indispensables de gestión, que requieren un capítulo importante de las inversiones. En el plano teórico, la adaptación a las nuevas circunstancias pasa por la proposición de modelos que se basan en la gestión adecuada de los “activos intangibles” y el “capital intelectual “, lo que globalmente se conoce como la gestión del conocimiento.

En general los empresarios y directivos están de acuerdo con el discurso teórico que concede una gran importancia a la gestión de la información y el conocimiento dentro de las empresas, pero muchas veces se sienten algo perdidos a la hora de poner en práctica acciones o adoptar soluciones relacionadas con el tema.

En algunos casos, se enfocan las posibles soluciones desde una perspectiva solamente informática. La gestión de la información y el conocimiento se consigue con la compra de herramientas informáticas de “nueva generación”. Es muy normal que en empresas importantes la gestión de la información y el conocimiento se centre en los departamentos o encargados informáticos. Aunque en algunos casos, se hayan conseguido parte de los resultados esperados, no parece la mejor forma de abordar el problema. En primer lugar, porque confundir la herramienta con la solución puede generar grandes frustraciones. Todos sabemos que comprarnos el mejor martillo del mundo no equivale a poder clavar doscientos clavos en una hora y todos derechos..... No cabe duda que tener el mejor martillo (herramienta) ayuda a conseguirlo, pero necesitamos muchas cosas más. En segundo lugar, porque, confiando las soluciones a herramientas informáticas sofisticadas, parece que dejamos fuera de juego a empresas más pequeñas, en las que es imposible justificar el costo de las inversiones que requieren.

Desde un enfoque meramente práctico, para conseguir una buena gestión de la información y el conocimiento, las empresas deben organizar y conseguir un buen sistema de gestión documental. Intentar establecer estrategias o programas de gestión del conocimiento sin tener esto resuelto, es como iniciar una reforma con la casa “sin barrer”; lo más probable es que el resultado más visible sea que “salga mucho polvo”.

La gestión documental debe adecuarse a las condiciones existentes en cada entorno empresarial, pero desde la experiencia de muchos años en implantar sistemas de gestión documental, podemos afirmar que hasta la empresa más pequeña puede tener

un planteamiento serio en esta materia, sin que obligatoriamente requiera de grandes inversiones en medios informáticos.

En esta comunicación repasamos, desde un punto de vista práctico, los elementos básicos que deben contemplarse en el diseño de un sistema de gestión documental en la empresa.

2. Visión global que integre los documentos en papel, los documentos electrónicos y las bases de datos.

El término “gestión documental” o “gestión de documentos” puede tener distintos significados en el contexto empresarial. En la mayor parte de los casos, se entiende como la gestión de los “papeles” que, en casi todos los contextos, desbordan la capacidad de las personas para guardarlos y encontrarlos cuando los buscan. En otros, con un nivel tecnológico más alto, “gestión documental” se asocia a digitalización de imágenes y a escáneres que milagrosamente hacen desaparecer los papeles. Pero, gestión documental es esto, y algo más. Para intentar explicar que es un sistema de gestión documental en el entorno empresarial, tenemos que insistir en dos aspectos importantes: los objetivos que pretendemos conseguir y el ámbito de aplicación del proyecto.

La definición de objetivos debe adecuarse a cada empresa, pero hay unos elementos básicos entendibles y aplicables en todos los entornos. En general, un sistema de gestión documental pretende:

A) Hacer más fácil a las personas trabajar con los documentos. Cada persona sabe qué documentos tiene que guardar, cuando, como y donde. Cada persona sabe como encontrar en poco tiempo los documentos adecuados cuando los necesita.

B) Facilitar que la información se comparta y se aproveche como un recurso colectivo, evitar que se duplique, evitar fotocopios innecesarios, evitar dobles grabaciones de datos, etc.

C) Conservar la memoria de la organización más allá de los individuos que trabajan en ella y poder aprovechar el valor de los contenidos en los que queda plasmada la experiencia, evitando empezar de cero sobre aspectos en los que ya hay experiencia acumulada.

Definir el ámbito de aplicación de un sistema de gestión documental desde un punto de vista práctico, nos obliga a considerar un enfoque global en el que tienen que integrarse los archivos en papel, los documentos electrónicos y las bases de datos. En cualquier empresa existen estas tres realidades conviviendo de forma tan relacionada que no se pueden ofrecer soluciones parciales.

2.1. Los archivos en papel

Nuestra generación todavía no se ha acostumbrado a trabajar sin papeles y, por tanto, la gestión de los documentos en papel no debe olvidarse cuando se propone un sistema de gestión documental, aunque no suene excesivamente “moderno”. En la mayoría de las empresas la gestión de los documentos en papel es un problema grave, no sólo por el espacio que ocupan, sino por la facilidad con que se producen las copias de los mismos y porque, de alguna manera, se han perdido los principios básicos de archivo.

Además la convivencia con los documentos electrónicos, lejos de disminuir su número o su importancia, la ha aumentado. La mayor parte de las personas que

utilizan las aplicaciones ofimáticas en el entorno empresarial, consideran que para guardar o archivar un documento electrónico hay que imprimirlo, lo que, unido a las facilidades de impresión, causa habitualmente un gran número de documentos en papel.

Además, aunque la validez legal de los documentos electrónicos será una realidad en breve, todavía nos queda mucho tiempo en que determinados documentos tendrán que conservarse en papel.

El sistema de gestión documental debe establecer los 1) documentos que deben conservarse en papel, eliminando las copias innecesarias, 2) cómo se deben almacenar para hacerlos accesibles y 3) la forma en que deben eliminarse todos los demás.

2.2. Documentos electrónicos

Casi el 100 % de los documentos que se generan en las empresas se crean en formato electrónico; sin embargo, las fórmulas para guardarlos y hacerlos accesibles no están normalmente establecidas. Lo habitual, salvo en las organizaciones donde se ha aplicado un sistema GED, es que el documento electrónico sea solamente un estado intermedio que sirve para la realización del documento en papel. Siguiendo con este argumento, los documentos electrónicos tienen en las organizaciones otra aplicación, que aporta mucha agilidad a la hora de trabajar: son utilizados como plantillas de documentos, que se reutilizan cuando hay que hacer un documento similar.

Sin embargo la acumulación de documentos electrónicos en los ordenadores de las empresas aparece como un nuevo problema que hasta ahora no existía. El espacio en este caso no preocupa demasiado, pues la memoria de almacenamiento es cada vez más barata; pero la dificultad para encontrar lo que se busca y la generación de copias de seguridad empiezan a ser considerados problemas importantes de gestión.

Además la facilidad con la que se generan las copias de los documentos electrónicos en discos duros y mensajería interna, reproduce un caos todavía mayor que el que producen las copias en papel, agravado con la posibilidad de tener un mismo documento en infinitas versiones.

La gestión de documentos electrónicos requiere sistemas que cumplan con las siguientes funciones:

- 1) organizar racionalmente los directorios informáticos y los accesos a los mismos, estableciendo las normas o sistemas para el almacenamiento de los documentos.
- 2) eliminar las copias y versiones de un mismo documento
- 3) establecer el sistema de salvaguardar la integridad de los documentos
- 4) establecer el sistema para buscar eficazmente.

2.2.1. Correo electrónico

Mención especial requieren las estrategias que permitan que la información intercambiada mediante correo electrónico o mensajería interna no se pierda y sea accesible para el conjunto de la empresa. La implantación y el uso del correo electrónico de forma masiva en las organizaciones no tienen mucho tiempo, pero han tenido un éxito sin precedentes. Debido a las ventajas que tiene como sistema de comunicación, el correo electrónico se convierte rápidamente en vehículo de comunicación de decisiones de trabajo, negociaciones con los clientes o encargos de trabajo, que en otro contexto se hubieran realizado con documentos en papel.

En muchas empresas, las personas son conscientes de esta importancia y se recurre al medio habitual para preservar la información que contienen: se imprimen y se guardan, incluso a veces se pasan por los registros de entrada y salida una vez que se han impreso.

3.3. Las bases de datos

La aplicación de la informática en todos los niveles de las organizaciones comprende un fenómeno que tiene sus implicaciones en la gestión documental: la proliferación de bases de datos sobre distintos aspectos, que en algunos casos están sustituyendo a los documentos como soporte de información valiosa para la organización.

Esta tendencia se agudiza todavía más en un entorno de e-business en el que las relaciones con los clientes se realizan a través de Internet.

Desde un punto de vista de gestión documental, uno de los principales problemas es cómo identificar los documentos dentro del entorno de la BD, saber qué parte del contenido constituye los documentos que se han de gestionar. Al respecto existen diversas opiniones. Por una parte, hay quien piensa que una BD simplemente contiene información para realizar cálculos u operaciones. En el otro extremo, está la opinión de que una BD es el resultado de las actividades de la empresa y es por ello por lo que se las puede considerar documentos de gestión.

Analizar las tendencias y posibilidades existentes nos permite establecer los elementos básicos necesarios que debemos tener en cuenta cuando planteamos soluciones aplicables en la práctica empresarial.

La existencia en las organizaciones de bases de datos donde se capturan datos y documentos que contienen esos datos puede presentar varias modalidades

a) Documentos y datos conviven

1. Los documentos se generan en unas aplicaciones diferentes del sistema de datos. Los documentos se elaboran por un lado con las herramientas ofimáticas o de forma manual y los datos se graban aparte en las bases de dato.

2. Los documentos se generan a partir de los datos introducidos en las bases de datos. Primero se capturan los datos en una base de datos, que incorpora una funcionalidad de imprimir o crear documento. Pueden ser documentos que se generan con una plantilla o también pueden tratarse de informes que contienen datos agregados procedentes de la explotación de las bases de datos que se deben generar para fines específicos.

3. Los datos se capturan por su inclusión en un documento: Consiste básicamente en que los datos que se introducen en partes normalizados de determinados documentos que hay que generar, y ya alimentan directamente las bases de datos de la organización. De esta forma los documentos son una especie de formularios electrónicos.

b) Los datos sustituyen a los documentos. Supone la desmaterialización de los propios documentos ya que éstos dejan de existir. Se pueden dar dos situaciones a tener en cuenta:

1. El documento desmaterializado se puede volver a generar en cualquier momento (mientras se conserve la base de datos). Ejemplo que ocurre con un recibo de nómina.

El registro que correspondería al “documento desmaterializado” cambia o desaparece al incorporarse nuevos datos o grabar sobre los existentes. No es posible recuperar una “foto fija” del documento a fechas anteriores

La aceptación de la idea de que las bases de datos constituyen un tipo de documento específico en una organización, implica una serie de consideraciones en su gestión:

- Las decisiones sobre la conservación de los registros de una BD, han de tomarse en la etapa de diseño del sistema como parte del calendario de conservación y eliminación
- La conservación de documentos de BD es compleja porque los dos elementos que los componen, estructura y datos, pueden cambiar con el tiempo. Los cambios en el contenido de una BD, se deben gestionar de acuerdo con los principios de gestión de documentos.
- Cuando se realiza un cambio en la estructura lógica, la documentación de la anterior estructura debe conservarse el tiempo necesario para mantener los registros anteriores.

4. Conclusiones

Abordar un proyecto de gestión documental en cualquier tipo de empresa requiere de dos condiciones básicas:

1) La necesidad de pensar y planificar antes de actuar: esta consideración no es una novedad pero con mucha frecuencia se olvida por completo. Es muy frecuente encontrar organizaciones que se “embarcan” en la implantación de proyectos de gestión documental sin establecer objetivos, sin valorar o considerar las dimensiones, los tiempos y la cantidad de elementos simultáneos que hay que poner en juego para obtener el éxito.

b) el diseño de un buen sistema requiere un buen proceso de análisis: los sistemas de gestión documental son complejos ya que en ellos intervienen múltiples factores (tanto organizativos como tecnológicos) y numerosas interrelaciones entre las personas. Sin llegar hasta el fondo en la detección de las necesidades y los problemas derivados de los resultados de la gestión documental, y sin una comprensión real de la actividad de la organización y de las personas es muy difícil llegar a buenos planteamientos.

BIBLIOGRAFÍA

- ANGOS ULLATE, JOSÉ MARÍA [et al.]. Necesidad de una metodología que optimice la gestión documental: estudio de un caso práctico. En: Actas de las VI Jornadas Españolas de Documentación, Fesabid 98: Los sistemas de información al servicio de la sociedad; p. 109-118
- BANNAN, JOAN. Intranet Document Management: a guide for webmaster and content providers. Massachusetts [et al.] : Addison-Wesley, 1997

- BUSTELO RUESTA, CARLOTA. La Aplicación de un sistema de gestión de la documentación en una empresa de servicios: Estudio de un caso. En: *5es. Jornades Catalanes de Documentació*. Barcelona, 1995 ; p. 369-379
- BUSTELO RUESTA, CARLOTA. Los sistemas de gestión electrónica de la documentación y la teoría del ciclo vital de los documentos. En *Scire*, vol 3, nº2, julio-diciembre de 1997 P. 45.54
- CAMARERO, ARTURO. Análisi y diseño de sistemas de gestión electrónica de la documentación y la teoría del ciclo vital de los documentos. . En *Scire*, vol 3, nº2, julio-diciembre de 1997. P 31-44
- CONSEIL INTERNATIONAL DE ARCHIVES. Committe on electronic Records. Guide for managing electronic records from an Archival perspective. Consultation Draft. June 1996.
- DUPLÁ DEL MORAL, ANA. *Manual de archivos de oficina para gestores*. Madrid : Marcial Pons ; Consejería de Educación y Cultura, 1998
- GARCIA-MORALES HUIDOBRO, ELISA. Del archivo en papel a los sistemas de gestión electrónica de documentos. En: *Information World en Español*, nº 36 (jul.-ag. 1995) ; p. 20-22
- GARCIA-MORALES HUIDOBRO, ELISA. ECIJA, M^a VICTORIA. El sistema de Gestión de Urbanismo de la Gerencia de Urbanismo de Córdoba. En: *Jornadas Andaluzas de Documentación (1º. 1997. Sevilla)*.- Sevilla: Asociación Andaluza de Documentalistas, 1997
- HARE, CATHERINE E.. MCLEOD, JULIE. Developing a records management programme. London: ASLIB, 1997

- HEAD, ROBERT V, ed. Document mangement: The essentials. Silver Spring, AIIM, 1997
- HILERA GONZÁLEZ, JOSÉ RAMÓN. MARTÍNEZ SÁNCHEZ, JOSÉ MANUEL. Gestión Documental versus Proceso Documental En: Boletín de la ANABAD Vol. XLIX, 1999, nº 2 (abril-junio) ; p. 167-173
- LLANSÓ I SANJUÁN, JOAQUIM. *Gestión de documentos : definición y análisis de modelos*. Bergara : Irargi, 1993
- MARTÍNEZ SERENO, Vicente y Sánchez García, Elsa. Integración de sistemas de gestión electrónica Documental en la empresa: evaluación de costes y metodología de implantación. En: *Jornadas Españolas de Documentación (6º, Valencia, 1998)*. P. 573-583
- MEGILL, KENNETH; SCHANTZ, HERB. Document management: new technologies for the information services Manager. London [etc.]: Bowker Saur, 1998
- MONEDA, MERCEDES DE LA. El archivo de empresa : un concepto integrado. En: *Manual de archivística*. Madrid : Síntesis, 1995 p. 235-262
- PROCEEDINGS of the DLM-Forum on Electronic Records. Bruselas, 18-20 diciembre, 1996.Lux: OPOCE, 1996
- PROCEEDINGS of the DLM-Forum.. European citizens and electronic information: the memory of the Information Society. Bruselas, 18-19 October 1999. Lux, OPOCE, 1999

- ROIG, ALBERT L'avaluació de la qualitat a la Gestió Documental Jornades d'Arxivística de Catalunya (6^a. 1997. Barcelona) En: Lligall : Revista catalana d'arxivística v. 12 (1998) ; p. 219-229
- STEPHENS, DAVID O. Megatrends in Records Management En : Records Management Quartely (January 1998) ; p. 3-9
- SUTTON, MICHAEL J.D. Document Management for the enterprise: principles, techniques and applications. Nueva York: John Wiley&Sons, 1996