



- INICIO
- ZONA DE NOTAS
- NÚMEROS ANTERIORES
- SOBRE EPI
- DISTRIBUCIÓN/BASES DE DATOS
- SUSCRIPCIONES
- PUBLICIDAD
- INFORMACIÓN AUTORES
- AGENDA
- IWE TEL
- THINK EPI
- COPYRIGHT
- EQUIPO DE LA REVISTA

- CONTACTO



Buscar

- WWW EPI

Julio 1995

Del archivo en papel a los sistemas de gestión electrónica de documentos

Por **Elisa García-Morales Huidobro**, GAD SA



A petición de IWE, la empresa *GAD (Gabinete de Asesores Documentalistas)* ha accedido a describir un caso práctico que ilustra perfectamente un área de actividad situada entre la documentación y la archivística, que tiene un enorme potencial de desarrollo y de generación de empleo para nuestra profesión. Quizá llegará ese hipotético día en que los usuarios finales busquen la información por su cuenta gracias a los robots agentes inteligentes, pero vemos mucho más

problemático que luego sepan organizarla e integrarla con la ingente cantidad de documentos que ellos mismos en sus organizaciones generan.

Dentro de las empresas se produce una gran cantidad de información, bien sea como resultado de su propia actividad, como instrumento necesario para la toma de decisiones, o proveniente de las relaciones que mantiene con agentes externos, la mayor parte de la cual se guarda en archivos. A pesar de la rápida introducción de la informática, éstos siguen estando en soporte papel, o conviviendo de forma irregular y poco sistematizada con los ficheros producidos en soporte electrónico.

La evolución de las tecnologías de la información y de los sistemas de organización empresarial tiende a incorporar, dentro de las estructuras informáticas de la empresa, la documentación que tradicionalmente se ha conservado en los archivos en papel, dando lugar a los denominados *sged* o *sistemas de gestión electrónica de documentos*. Con frecuencia observamos en este proceso un cierto desequilibrio de la balanza entre la importancia asignada al continente (herramientas informáticas y de telecomunicaciones) frente al contenido (la información en sí misma), lo cual contribuye poco a aclarar los objetivos buscados.

Es a la hora de abordar este proceso cuando las empresas vuelven los ojos hacia sus archivos y se encuentran con una serie de problemas que se reiteran en la mayoría de ellas:

- desconocimiento de la documentación que se genera,
- alto nivel de departamentalización que impide una visión global de la producción y del flujo de circulación de los documentos,
- confusiones entre originales y copias,
- procesos burocráticos redundantes,
- falta de normas,
- aplicación de criterios de ordenación y de clasificaciones dispares, etc.

En definitiva, se dan cuenta de la necesidad de una sistematización, sin la cual es verdaderamente difícil abordar de una forma racional la conversión de un archivo documental en papel a un sistema de gestión electrónica de la documentación.

La necesaria planificación

Por ello es necesaria una planificación previa, en la que los pasos a seguir serían:

Normalización del sistema documental

Es el elemento decisivo para obtener el éxito del proyecto. El proceso normalizador debe efectuarse sobre la realidad existente para sentar correctamente las bases de la transición al *sged*. A modo de ejemplo de cómo se debe abordar esta primera fase, más abajo se presenta la metodología seguida para la implantación de un sistema de archivo documental normalizado en el *Aeropuerto de Barcelona*.

Selección del programa

El que mejor se adapte a los requisitos establecidos en el sistema documental normalizado.

Selección de equipos

Adecuados a la infraestructura informática y de comunicaciones, con especial atención a los aspectos ergonómicos de las estaciones de trabajo.

Adaptación de la aplicación informática

Según sean las características del sistema de información documental.

Implantación del nuevo *sged*.

Incluye la formación del personal en la nueva *cultura* de gestión de los documentos y en el manejo del sistema informático.

El peligro de fracaso en la introducción de un *sged* puede ser elevado si no se tienen en cuenta todos los factores anteriormente señalados:

- No haber realizado procesos previos de conocimiento y normalización de los archivos en papel significa introducir en el sistema informático una información sin control, reproduciendo y, en algunos casos, agravando los problemas existentes en la localización de documentos en papel.
- La instalación de *sgeds* en infraestructuras informáticas con recursos insuficientes produce frustración, lentitud en la mecánica de trabajo, dificultades de visualización de los documentos, y una falta de ergonomía que provoca que el personal deje de utilizarlos.
- Con mucha frecuencia, en la selección de la herramienta se atiende más a las características intrínsecas de la misma, que a su adecuación a las necesidades de la empresa. Esto hace que haya que adaptar los sistemas documentales de la organización al software elegido, lo que en definitiva acaba produciendo graves incoherencias.
- El paso a un sistema de archivo electrónico supone un importante cambio en la "cultura de trabajo con los documentos", que puede ser más o menos grande dependiendo de la cultura informática previa del personal de las empresas. Este cambio afecta a todas las personas de la organización involucradas en la consulta o manejo de documentos; y para que se produzca sin traumas, es importante tanto la plena funcionalidad del sistema, como la adecuada formación de los distintos niveles de usuarios. Esta formación no es sólo de tipo informático (que es como se plantea en la mayoría de los casos) sino que tiene que incorporar un conocimiento importante sobre gestión documental en los distintos niveles de la empresa.

En resumen, si los usuarios no ven y entienden las ventajas del nuevo sistema, comprueban que éstas son reales, y que todo funciona adecuadamente, el proceso natural de "resistencia al cambio" provoca una inmediata tendencia a la vuelta a los antiguos mecanismos de trabajo.

Caso práctico de normalización del sistema documental

Seguidamente presentaremos una experiencia de normalización, un trabajo que *GAD* realizó últimamente para el *Aeropuerto de Barcelona*.

En la línea de las premisas expuestas anteriormente, el *Aeropuerto de Barcelona* abordó el proyecto de normalización de su archivo documental, como paso previo a una posible toma de decisión sobre la implantación de un *sged*, y con el objetivo concurrente de preservar la documentación histórica de la empresa. Para ello contrató, mediante sistema de concurso público, una asistencia técnica a la empresa *GAD SA*, especializada en la consultoría sobre sistemas de gestión de la documentación, y en la realización de tareas de inventario y organización de archivos.

El planteamiento a nivel global consistió en:

- Diagnosticar la situación del archivo y registro del *Aeropuerto de Barcelona*.
- Elaborar una propuesta de actuación.

- Implantar las soluciones.
- Establecer las pautas para abordar la implantación de un *sged*.

Este proyecto se complementó con una actuación sobre la documentación histórica del *Aeropuerto*, con el fin de proceder a su depuración, inventariar los fondos existentes y crear una base de datos documental de carácter referencial, que permitiera la posterior explotación de la información.

1. Análisis y diagnóstico de la situación inicial

Se tuvo que tener un conocimiento exhaustivo de las características documentales de la institución, lo que implicó un proceso de inmersión por parte del consultor con el fin de conocer las actividades y funciones que la empresa realiza, de la cultura empresarial y de su organización.

Asimismo, exigió la voluntad de colaboración por parte de los responsables de las distintas divisiones y departamentos del *Aeropuerto*, y un apoyo decidido de la Dirección en la consecución de los objetivos del proyecto.

La búsqueda de soluciones siempre debe tener en cuenta las características intrínsecas de la organización.

El diagnóstico de la situación se realizó en base al análisis de los siguientes elementos:

- Documentación producida y recibida por todas las divisiones y departamentos de la empresa.
- Flujos y circulación interna de los documentos.
- Sistema de control de la correspondencia a través de los registros de entrada y salida de documentos.
- Características de los trámites compartidos que producen duplicaciones de documentos.
- Valor de uso, jurídico, legal o histórico de los documentos.
- Sistemas de ordenación y organización aplicados en los distintos archivos.
- Necesidades de consulta por parte de los usuarios de la información.

La realización de este análisis permitió ver de forma global toda la problemática documental del *Aeropuerto* y plantear soluciones de ámbito general.

Hay que señalar que a pesar de la tendencia de las organizaciones a la descentralización de tareas y funciones, la documentación es algo que no se puede analizar ni abordar desde una perspectiva departamentalizada porque, al igual que la información en sí misma, constituye una parte importante del "know how" (acerbo técnico y funcional) de la empresa y refleja gran parte de las interrelaciones que se producen dentro de la misma.

2. Propuesta de soluciones

Basándose en el diagnóstico de la situación, se realizaron propuestas encaminadas a obtener la normalización del sistema documental del *Aeropuerto*, siempre teniendo en cuenta las peculiaridades de la organización:

- Diseño general del archivo documental o arquitectura conceptual del sistema. En él deben tener cabida todos los documentos de la empresa, desde su generación hasta la *destrucción* o su paso a la situación de *conservación indefinida*. Se fijaron las 3 etapas por las que discurren los documentos, *Gestión*, *Archivo Semiactivo* y *Archivo Histórico*, y se determinaron los tiempos de permanencia en ellas.
- Identificación de las series documentales existentes. Ello implica el conocimiento de todos los documentos que se producen como resultado de la actividad del *Aeropuerto*.
- Establecimiento del sistema de clasificación general para toda la documentación. Se determinaron los apartados en los que tendrían cabida las series documentales. El criterio de clasificación se basó en la procedencia orgánico-funcional.
- Determinación de los períodos de vigencia de cada serie documental en las distintas etapas de vida en función de las necesidades de consulta, imperativos legales, jurídicos o valor histórico. Según este último criterio se determinaron las series de documentos que pueden ser objeto de expurgo (eliminación) en el período previamente fijado y aprobado por las instancias competentes.

- Codificación de las series documentales de acuerdo al sistema de clasificación propuesto. La codificación es un elemento clave para su posterior tratamiento informático.
- Normalización de los sistemas de ordenación y clasificación de las series documentales.
- Rediseño del sistema de registro de entrada y salida de la correspondencia: la puerta por la que se controla la entrada y salida de parte de los documentos.
- Redacción de un *Procedimiento General de Archivo* y de un *Procedimiento General de Registro de Entradas y Salidas*, en el que se especifican las normas generales a seguir por las divisiones y departamentos del *Aeropuerto*.
- Propuestas de actuaciones concretas para intervenir en la reorganización de archivos departamentales con problemáticas específicas.

3. Implantación de soluciones

Una vez aprobadas las propuestas, *GAD* procedió a la implantación de las soluciones, que comprendió varios pasos:

- Distribución de los borradores de los procedimientos de archivo y registro a todas las unidades de archivo del *Aeropuerto*, con el fin de que estudiaran y comentaran los puntos que pudieran considerarse de difícil comprensión o aplicación. En dichos procedimientos quedan claramente atribuidas las responsabilidades de dichas unidades y del administrador general del archivo.
- Implantación del nuevo sistema de registro de entrada y salida informatizado, que implica la aplicación y utilización de los distintos códigos establecidos tanto para las unidades de registro como para los archivos normalizados de correspondencia y notas interiores. La implantación del nuevo registro se ha realizado en una primera fase provisional, que sirvió para la solución de las diversas incidencias surgidas y para la puesta a punto definitiva de la aplicación diseñada por el Departamento de Informática de *Aeropuerto*.

Transcurrido un período de prueba, se procedió a la implantación definitiva.

- Nuevo sistema de archivo con las pautas establecidas para la circulación de los documentos, organización, codificación y señalización de las carpetas de correspondencia, notas interiores y series documentales en soporte papel.
- Formación de las personas responsables de las unidades de registro y archivo del *Aeropuerto* en el nuevo sistema.
- Apoyo directo por parte de los consultores de *GAD*, durante el primer mes de funcionamiento del sistema, en la resolución de las dudas, incidencias y problemas surgidas en el proceso de adaptación al nuevo archivo normalizado.

Pautas para la evolución hacia un *sged*

La implantación de un sistema de archivo documental normalizado en el *Aeropuerto de Barcelona* se ha centrado sobre la situación actual, en la que toda la documentación se venía conservando en soporte papel. La gran mayoría de los documentos generados por el propio *Aeropuerto* se encuentra también en soporte electrónico, sin que haya existido hasta el momento una línea clara de actuación por parte de las divisiones y departamentos sobre la gestión y conservación de los mismos. Sin embargo, las pautas establecidas en la creación del sistema normalizado de archivo documental son en su mayoría igualmente válidas para la misma serie documental en distinto soporte. Asimismo son la base necesaria para cualquier proyecto de evolución hacia un *sistema de gestión electrónica de la documentación*.

El *sged* irá encaminado hacia la ampliación de la estructura del sistema normalizado de archivo documental, a la gestión completa de la circulación de los documentos y de los flujos de trabajo asociados, con el fin de:

- Reducir el tiempo de tramitación de los asuntos que van asociados al intercambio de documentos.
- Facilitar el acceso global al sistema de archivo del *Aeropuerto*, con las salvedades que los criterios de confidencialidad requieran.
- Facilitar la circulación e intercambio de los documentos y de las

observaciones sobre ellos, tanto en su fase de trámite como una vez archivados en el sistema.

- Aumentar la efectividad en las búsquedas y localización de los documentos que, a diferencia de los sistemas en papel, pueden ser accesibles por múltiples criterios.
- Eliminar duplicados, papel editado innecesariamente (fotocopias) y ahorrar espacio de almacenamiento.
- Dinamizar un nuevo entorno de trabajo, menos burocrático y más eficiente.

La implantación del *sged* debe basar sus cimientos en el sistema documental normalizado en papel. La concepción de las tres etapas de vida de la documentación previstas en el sistema es exactamente la misma que la planteada para el archivo en papel con atención a una serie de elementos adicionales:

- Determinación de las series documentales que deben conservarse en el *Archivo Histórico* en soporte papel, bien sea por factores de durabilidad de los materiales o porque es necesario contar con el documento original, autenticado por una firma (al menos mientras no esté establecida la validez legal de los documentos con autenticación de firma electrónica).
- Determinación de las series documentales que se generan en soportes informáticos y pueden mantenerse almacenados en el *sged* durante los períodos de uso en los *Archivos de Gestión* hasta su paso a la situación de *Archivo Semiactivo* y expurgo (también en soporte electrónico).
- Determinación de los componentes de las series documentales múltiples (expedientes), para permitir el acceso individualizado a cada documento en los casos en que se considere necesario.
- Identificación de los documentos recibidos del exterior que deben integrarse en el sistema de gestión electrónica de la documentación.

La labor de identificación y codificación de toda la documentación del *Aeropuerto* es una herramienta básica para la creación de la/s base/s de datos del *sged*.

El proceso de integración de la gestión de los documentos dentro de un sistema compartido implica una mayor profundización en los flujos de trabajo asociados a la gestión de los documentos, y en especial en aquellos que se producen debido a los procesos que conllevan trámites compartidos.

Por último, como ya indicábamos anteriormente, se hará necesario adecuar la infraestructura informática a los requerimientos ergonómicos de un *sged*, cuidando de que en la elección del sistema informático prime la adecuación del mismo a los requisitos de sistema de archivo documental normalizado y no a la inversa.

Elisa García-Morales Huidobro. Gabinete de Asesores Documentalistas SA.
General Orúa 19. 28006 Madrid.

Tel.: +34-1-563 16 10 / 57 09; fax: 563 67 39

Enlace del artículo:

http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/1995/julio/del_archivo_en_papel_a_los_sistemas_de_gestin_electrnica_de_documentos.html