

# **GESTIÓN DOCUMENTAL ORGANIZACIONAL ENMARCADA EN EL SISTEMA DE CALIDAD TOTAL**

Autora: Mariana M. González I.

## **RESUMEN**

Se abordan definiciones básicas que permiten comprender el proceso de gestión documental, se asocia el proceso documental con las características más relevantes del sistema de calidad total. Asimismo, se proponen algunas de las herramientas informáticas más ergonómicas y usables del mercado, con el fin de automatizar los procesos asociados con la gestión documental y se concluye con los beneficios organizacionales consecuentes a la implementación de tecnología de comunicación e información en la gestión documental.

## **ABSTRACT**

It addresses basic definitions that allow us to understand the process of document management, is associated with the documentary process the most important characteristics of total quality system. It also suggests some of the tools more ergonomic and usable in the market, to automate the processes associated with document management and concludes with the organizational benefits consequent to the implementation of communication and information technology in records management.

Entendiendo por documento “[toda] información contenida en cualquier soporte y tipo documental” (ISAD G, 200?), se puede asegurar que de ellos depende

la memoria de la humanidad. La escritura sobre un soporte fue ideada con el fin de llevar registro de acontecimientos importantes, tradiciones y costumbres para la posteridad, de esta forma dejar constancia de lo sucedido, para que las generaciones futuras tuvieran un acervo histórico que consultar para conocer los antecedentes.

La piedra es el soporte de escritura más antiguo, como ejemplo se puede citar la imponente cueva de Altamira donde las representaciones rupestres dejan constancia tangible de ritos de fertilidad, ceremonias para propiciar la caza o batallas entre dos clanes representados por la cierva y el bisonte. Los hallazgos históricos indican que posteriormente se empleó la madera como soporte de la escritura, luego tablillas de arcilla y cera; pasando por papiro, pergamino, papel y documentos electrónicos.

Efectivamente, los medios y la forma de crear documentos ha variado considerablemente con el pasar de los años, las innovaciones tecnológicas conceden la posibilidad de mejorar la calidad de los documentos, los lapsos de conservación, el acceso y la difusión de la información contenida en los mismos. No obstante, el fin primordial de un documento sigue siendo el mismo, plasmar datos e información que dejen constancia de lo que ha sucedido, con el fin conservar los soportes para realizar consultas a largo plazo.

Desde una perspectiva organizacional, los documentos archivísticos se caracterizan por ser irreplicable en su originalidad, trasciende el valor jurídico y posee además dimensión histórica, según Tirado (2006); es decir, la documentación sustenta la historia, actos y transacciones de una organización, allí reside la importancia de los mismos.

Conservar, garantizar el acceso, describir y organizar la documentación resulta trascendental para la eficiencia de una organización; esto se logra a través de la gestión documental.

La gestión documental se define como “conjunto de normas, técnicas y prácticas usadas para administrar el flujo de documentos de todo tipo en una organización, permitir la recuperación de información..., determinar el tiempo que los documentos deben guardarse, eliminar los que ya [están caducos u obsoletos] y asegurar la conservación indefinida de los documentos más valiosos” (Manual de

archiveros, 2009); esta gestión se lleva a cabo manualmente, en la mayoría de las organizaciones, los documentos se controlan a través de libros de registro, se almacenan en carpetas, las carpetas en gavetas. Esto en el mejor de los casos, puesto que si los documentos se consideran obsoletos son almacenados en cajas y llevados a depósitos donde son resguardados sin seguir ni la más mínima norma de conservación y preservación.

La gestión documental organizada aporta credibilidad a los procesos de una organización y representa un eje fundamental para determinar la calidad de la misma. Una gestión documental ergonómica y normalizada es sinónimo de efectividad en las respuestas al cliente o usuario, es por ello que debe implementarse en la organización y se requiere que esté enmarcada en el sistema de gestión de calidad de servicio.

En la actualidad no basta con hacer creer que la organización trabaja bien, hay que mostrar evidencias; puesto que las organizaciones que no cumplen con este requisito poseen menor porcentaje de posibilidades para ofrecer producto o servicios, ya que hay otro competidor que sí cumple con este requerimiento. El sistema de gestión de la calidad de servicio se orienta hacia la competencia de los mercados, por lo tanto, es imperativo lograr una certificación.

Los sistemas de gestión de calidad de servicios se basan en las dimensiones de calidad total, las cuales pueden definirse como factores claves para el éxito de la organización; pues, según Rivero (2009) la que mejor cumpla dentro del sector del mercado al cual pertenece tendrá ventaja al afrontar a la competencia, esas dimensiones son:

1. Calidad.

Entendiendo por **calidad** “el nivel de cumplimiento de los requisitos del servicio ...., que lo hace preferido por el cliente” (Riveros, 2009, p.2) y teniendo en cuenta que para lograr la calidad se requiere que todas las actividades de la organización funcionen de la mejor forma; se puede afirmar que la gestión de la documentación incide en la calidad de la organización, pues al gestionarla correctamente, se asegura una arista importante que es el manejo de la información en la organización.

2. Productividad

**Productividad** consiste en producir más y mejor, según Rivero (2007). Contextualizado la productividad en lo que se refiere a la documentación, mientras mayor es el auge de la organización, mayor es la producción de información. Es por ello que se debe normalizar y organizar los documentos, con el fin de asegurar la recuperación y resguardo de la misma y de esa forma asegurar la productividad en la gestión de información dentro de la organización.

### 3. Oportunidad

La **oportunidad** se integra por servicios acordados, bajo condiciones establecidas, en el momento previsto, con la rapidez necesaria, afirma Ivan Thompson. Para ofrecer respuestas en el momento previsto y con la rapidez necesaria hace falta obtener la información requerida de forma eficiente, y la mejor forma es a través de un sistema de gestión documental.

### 4. Compromiso de los empleados

“Mide el nivel de satisfacción de los empleados y su **compromiso** con el logro de los objetivos de la organización” (Riveros, 2009, p.11). Al ofrecer respuestas rápidas y precisas, el empleado se manifestará satisfecho y estará orientado al logro de los objetivos de la organización; esas respuestas acertadas y precisas se logran con el manejo eficaz y eficiente de la información, mediante un sistema de gestión documental apropiado y ergonómico.

### 5. Seguridad

“Desde el punto de vista del empleado, esta dimensión tiene que ver con la **seguridad** de ellos, de tal manera que puedan trabajar en condiciones que no afecten su integridad o seguridad física” (Riveros, 2009, p.12). Cuando los documentos no son resguardados en de la forma adecuada, en las condiciones óptimas, hurgar entre ellos en búsqueda de información requerida puede representar un atentado a la seguridad física del empleado.

Asegurando la calidad de la gestión documental, la organización tiene un paso adelante para obtener la certificación ISO 9000.

“La certificación es el procedimiento mediante el cual una tercera parte diferente al productor y al comprador asegura, por escrito, que un producto, un servicio o un proceso, cumple con los requisitos especificados. Por esta razón, constituye una herramienta valiosa en las transacciones comerciales nacionales e internacionales. Es un

elemento insustituible para generar confianza en las relaciones cliente-proveedor.” (Posada, 2007).

Las dimensiones de calidad antes mencionadas, aseguran que el control documental tenga las características requeridas para aspirar a una certificación ISO 9000, esas características son:

- Permitir aprobación de los documentos,
- Controlar revisión y actualización de los documentos,
- Asegurarse que las respectivas versiones de los documentos estén disponibles en el punto de uso,
- Identificar los documentos de origen externo y su distribución esté controlada,
- Impedir el uso involuntario de documentos obsoletos y
- Asegurar el acceso a los documentos y a la información contenida en los mismos.

El control documental con esas características, puede ejecutarse vinculando el sistema de gestión documental con una herramienta informática que permita automatizar los procesos asociados a la gestión de la documentación. Esas herramientas están enmarcadas en la Tecnología de Información y Comunicación (TIC) y permiten describir documentos, controlar versiones y manejar tablas de retención; además, integran repositorios, bases de datos, wikis, metadata y motores de búsqueda para darle una gestión asertiva a la información contenida en los documentos que han sido cargados a la herramienta.

Entre la variada gama de software disponibles para apoyar a la gerencia de la organización en el proceso de automatizar la gestión de documental, se encuentran las siguientes:

Herramienta	Definición
<b>Alfresco</b> <a href="http://www.alfresco.com/es/">http://www.alfresco.com/es/</a>	<b>Alfresco</b> es un sistema para gestión de contenidos, que permite el trabajo colaborativo. Bajo ciertas normas puede realizar procesos como un gestor documental.  <b>Alfresco</b> está desarrollado bajo estándares libres y abiertos, es multiplataforma.

Herramienta	Definición
<p style="text-align: center;"><b>Axentria</b>  <a href="http://www.axentria.com/">http://www.axentria.com/</a></p>	<p><b>Axentria</b> es una herramienta desarrollada para seleccionar, guardar, controlar y recuperar documentos de diferentes formatos o provenientes de diferentes fuentes. Permite automatizar y estructurar el proceso de captura de datos, impresos o manuscritos, logrando información de mayor calidad en menor tiempo. Importación con Indexación (metadata), también maneja firma digital.</p> <p><b>Axentria</b> es un sistema propietario, por el que se deben cancelar costos por licencia.</p>
<p style="text-align: center;"><b>DocuShare</b>  <a href="http://docushare.xerox.com/">http://docushare.xerox.com/</a></p>	<p><b>DocuShare</b> permite el trabajo colaborativo para la creación de documentos, y luego quedan alojados en el sistema, para ofrecerle a cualquier usuario del sistema la descarga del mismo. Soporta documentos digitalizados a texto completo.</p> <p><b>DocuShare</b> es distribuido por Xerox y su código no está liberado.</p>
<p style="text-align: center;"><b>E-prints</b>  <a href="http://www.eprints.org/software/">http://www.eprints.org/software/</a></p>	<p><b>E-prints</b> es un software de gestión documental que permite gestionar el acervo de documentos, pertenecientes a una organización. Entre sus funcionalidades, se puede citar: posibilidad de adaptar la interfaz, lista de tipología documental, ficha de metadata, identificación de un documento por palabras claves, ingreso vía web, capacidad para escalar 500.000 registros, permite importación y exportación de datos, Back up, permite auditorías, disponibilidad de consultas en línea.</p> <p><b>E-Prints</b> está licenciado bajo GNU, es decir, es libre de usar, modificar y redistribuir.</p>
<p style="text-align: center;"><b>KnowledgeTree</b>  <a href="http://www.knowledgetree.com/">http://www.knowledgetree.com/</a></p>	<p><b>KnowledgeTree</b> es un sistema de gestión documental de código abierto, diseñado para conectar personas, ideas y procesos. Cumple con requerimientos de colaboración, regulación, cumplimiento y procesos de negocios; además trabaja con Microsoft Office, Windows, OpenOffice.org y Linux.</p> <p><b>KnowledgeTree</b> creado en PHP5 y su arquitectura se basa en MySQL5. Es posible integrarlo con otros sistemas y permite la personalización de las plantillas, por el usuario.</p>

Empleando un software para gestionar la documentación de una organización las ventajas son numerosas, sin embargo el énfasis está en la capacidad de mejorar su productividad en el ejercicio de sus actividades y servicios hacia sus clientes o usuarios. La organización y normalización de la gestión documental, aunado con la automatización, son una oportunidad de aligerar la estructura de costos, permitiendo mayor agilidad y control sobre los gastos de la empresa, mejorando el uso de recursos y servicios ofrecidos; lo que conlleva a una mayor satisfacción y retención de clientes o usuarios.

Con la correcta implementación de una herramienta para la gestión documental organizacional enmarcada en un sistema de calidad, permite asegurar el acceso instantáneo a toda la documentación necesaria para alguna actividad de la organización, con las ventajas añadidas de reducción de tiempo de consultas y tareas de archivo, ahorro de espacio físico y resolución del problema de localización de documentos.

#### Fuentes consultadas

\_\_\_\_\_ (200?). **ISAD G: Norma Internacional General de Descripción Archivística**. Disponible en [www.msinfo.info/propuestas/documentos/isad-g.pdf](http://www.msinfo.info/propuestas/documentos/isad-g.pdf)

\_\_\_\_\_ (2009). **Alfresco**. Disponible en <http://www.alfresco.com/es/>

\_\_\_\_\_ (2009). **Eprints: Digital repository software**. Disponible en <http://www.eprints.org/software/>

\_\_\_\_\_ (2009). **KnowledgeTree**. Disponible en <http://www.knowledgetree.com/>

Archivo Regional de Puno (2009). **Manual del archivero**. Puno (Perú). Disponible en [www.regionpuno.gob.pe/arp/documentos/Manual%20del%20Archivero.pdf](http://www.regionpuno.gob.pe/arp/documentos/Manual%20del%20Archivero.pdf)

BREULI, H.; OBERMAIER, H. (1984). ***La cueva de Altamira en Santillana del Mar.*** 1ra Reimp., Madrid: El Viso.

CODINA, L. (1993). ***Que es un sistema de gestión documental.*** El profesional de la información [Revista electrónica]. Disponible en [http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/1993/mayo/qu\\_es\\_un\\_sistema\\_de\\_gestin\\_documental.html](http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/1993/mayo/qu_es_un_sistema_de_gestin_documental.html)

Garino (2009). ***Axentria: Sistema de control documental.*** Disponible en <http://www.axentria.com/>

POSADA, G. (2007). ***¿Qué y para qué la certificación ISO?*** Disponible en [http://www.degerencia.com/articulo/que\\_y\\_para\\_que\\_la\\_certificacion\\_iso](http://www.degerencia.com/articulo/que_y_para_que_la_certificacion_iso)

RIVEROS, P. (2007). ***Sistema de gestión de calidad del servicio.*** 3ra ed., Bogotá: ECOE Ediciones.

TIRADO, Y.; QUIROZ ALCALÁ, J. (ed) (2006). ***Custodios de memorias: Un acercamiento a la archivística puertorriqueña.*** San Juan [Puerto Rico]: EMS editores.

THOMPSON, I. (2005). ***Las oportunidades de mercadotecnia.*** Disponible en <http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/oportunidad-de-mercadotecnia-que-es.htm>

Xerox (2009). ***DocuShare.*** Disponible en <http://docushare.xerox.com/>