

Archived

This website has been archived  
Please visit the new site at :  
[http://europa.eu.int/information\\_socie](http://europa.eu.int/information_socie)



## DLM Forum'99

Text intégral

*Coopération à l'échelle européenne*



[[Home](#)] [ Programme [DE](#) [EN](#) [FR](#) ]

---

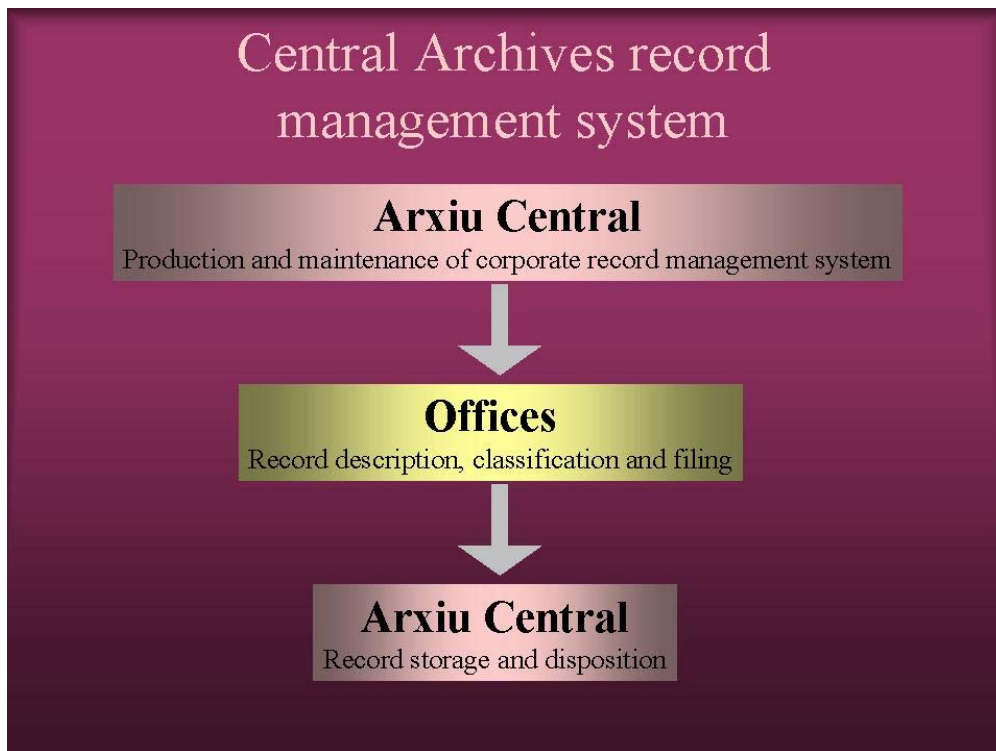
# La integración de los documentos electrónicos en un sistema de gestión de la documentación administrativa: via de optimización de costes

de [Jordi Serra, Montserrat Canela Garayoa, Isabel Campos González et Joan Domingo Basora](#)

## 1. Introducción

Esta comunicación tiene un doble objetivo. El primero es exponer las diferentes soluciones a través de las cuales hemos integrado los documentos electrónicos en el sistema general de gestión de la documentación administrativa del Departament de Cultura. El segundo es calcular el ahorro conseguido con algunas de estas soluciones.

El Arxiu Central del Departament de Cultura de la Generalitat de Catalunya (ilustración 1) aplica, desde 1991, un sistema de gestión de la documentación administrativa (SGDA) que sigue la línea de integrar la gestión de todos los documentos administrativos, con independencia de su soporte documental. A partir de la experiencia expuesta en el anterior DLM-Forum, hemos seguido desarrollando el sistema y, sobretodo, encadenando acciones puntuales a fin de conseguir una gestión verdaderamente integrada.



(ilustración 1)

Este encadenamiento no ha ido exento de problemas, y ha sido posible cuando se han aplicado cuatro criterios de actuación:

1. Respetar siempre el punto de vista archivístico. Es decir, aplicar las técnicas y los métodos archivísticos a la planificación de la gestión de los documentos electrónicos.
2. Procurar que cualquier acción se realice con el menor coste posible para el Departament de Cultura. Es decir, realizar mejoras y cambios organizativos en aquellas situaciones que no requieran la adquisición de nuevo software ni la contratación ni recolocación del personal. Este último punto es básico en un contexto de limitación del gasto público y de reducción del tamaño de las Administraciones públicas.
3. Aplicar métodos basados en la búsqueda de la calidad total y de la excelencia en la gestión (1).
4. Trabajar siempre en equipos interdisciplinares.

Esta estrategia es la que hemos emprendido desde el Arxiu Central del Departament de Cultura. Sin embargo, no se ha partido de una planificación *ex profeso* para los documentos informáticos, sino que se ha buscado una integración progresiva de estos documentos en el sistema de gestión documental corporativo. Esto se ha realizado desarrollando proyectos de corto y medio alcance, asequibles en su totalidad, y engranándolos progresivamente para formar sistemas de información de mayor envergadura. De esta manera, la tarea que, encarada de cero, parecería inasequible y costosísima, se está haciendo realidad con una envidiable economía de medios y con una sorprendente eficacia en su rendimiento.

Desde la posición de un servicio de gestión de documentos se tiene una perspectiva analítica de la organización a la que se sirve, que permite detectar fácilmente oportunidades de mejora. Es

prioritario actuar sobre estos puntos, que a menudo no requieren inversión económica sino tan sólo algunos cambios organizativos, antes de acometer reformas de mayor envergadura. La observación de los resultados de estas pequeñas mejoras ayuda a mejorar el diseño de planes más ambiciosos.

La implantación del SGDA nos ha permitido detectar los puntos donde información que antes se conservaba en soporte papel se estaba migrando a soportes electrónicos, con lo que escapaba al "control" del SGDA y desaparecía del circuito (o ciclo de vida) de los documentos administrativos. Cada "punto de fuga" se ha convertido para nosotros en una oportunidad de mejora, ya que podíamos detectar:

- Donde iban a residir los datos, en qué soporte y en qué entorno.
- Que forma tenían anteriormente esos mismos datos, y por lo tanto qué tratamiento archivístico recibían.

Para cada problema concreto hemos desarrollado una solución específica. Si el resultado era positivo, podíamos convertir esa solución en una solución genérica y aplicarla a todo el Departamento, anticipándonos a cambios similares en la misma dirección. El "soporte argumental" de estas modificaciones no eran los distintos sistemas informáticos, sino el Sistema de Gestión de la Documentación Administrativa. Esto nos ha permitido crear soluciones expansivas, ir de lo específico a lo genérico, sin perder en ningún momento la visión de conjunto y respetando íntegramente los objetivos generales del SGDA.

En estos proyectos de alcance corporativo, son elementos básicos la cooperación, la multidisciplinariedad y el trabajo en equipo. En la organización moderna ya ha pasado la época de creer en el milagro individual. La gestión de los documentos electrónicos implica a toda la organización, y por lo tanto exige que los diferentes protagonistas implicados colaboren y trabajen en equipo. En este sentido, es vital una correcta distribución de responsabilidades y tareas a fin de optimizar el rendimiento de este trabajo. Sin esta colaboración, nada habríamos podido conseguir desde el Archivo Central.

## 2. Las herramientas y las mejoras

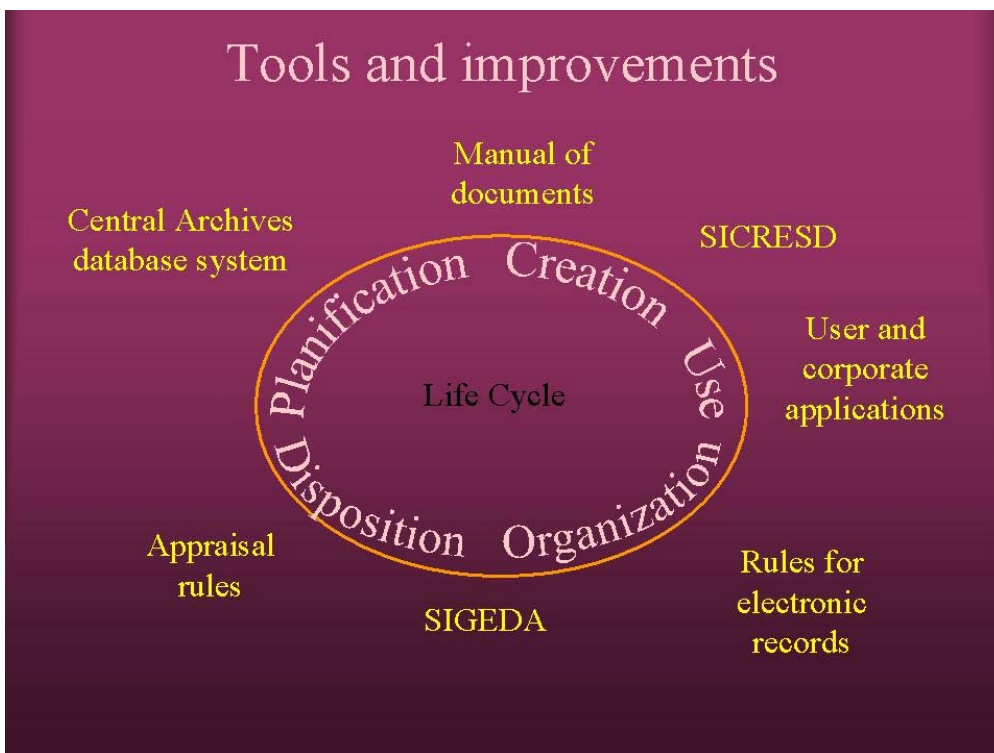
A continuación pasamos a describir los diferentes proyectos puntuales. En la tabla 1 se puede observar cómo el conjunto de estos proyectos nos permite incidir en todo el ciclo de vida de los documentos electrónicos (2).

|                           | PLANIFICACION | CREACION | UTILIZACION | ORGANIZACION | DISPOSICION |
|---------------------------|---------------|----------|-------------|--------------|-------------|
| 2.7. SIBADA               | X             |          |             |              |             |
| 2.1. Manual de documentos | X             | X        |             |              |             |
| 2.2. SICRES D             |               | X        |             |              |             |
| 2.5. Aplic. usuario       |               |          | X           |              |             |
| 2.6. Aplic. corporativas  |               |          | X           |              |             |
| 2.3. Normas               |               |          |             | X            |             |

|                        |  |  |  |   |   |
|------------------------|--|--|--|---|---|
| organización           |  |  |  |   |   |
| 2.4. SIGEDA            |  |  |  | X |   |
| 2.8. Reglas evaluación |  |  |  |   | X |

TABLA 1: fases del ciclo de vida del documento electrónico en que interviene cada proyecto

La intervención en las diferentes fases del ciclo (ilustración 2) de vida de los documentos electrónicos nos ha proporcionado una serie de especificaciones técnicas, las cuales hemos observado que pueden generalizarse. La tablas de evaluación fueron la primera vía para incorporar los documentos electrónicos en la gestión general de la organización. En la fase de creación, se han elaborado modelos automatizados de documentos, disponibles en red para toda la organización, y personalizados según cada archivo de gestión. También se ha dado acceso a todo el personal del Departament al registro general de correspondencia de entrada y salida. En la fase de utilización, se ha intervenido en el diseño de la estructura tanto de las bases de datos realizadas por los mismos usuarios (Lotus Approach, Microsoft Access) como de las realizadas por los técnicos informáticos. En la fase de organización, se han dado reglas para archivar los documentos electrónicos de uso personal. Y en la fase de disposición, además de las reglas de conservación y evaluación, se está trabajando en unas reglas de transferencia al Arxiu Central de los machine-readable records.



(ilustración 2)

## 2.1. MANUAL DE DOCUMENTOS E IMPRESOS

Para paliar las disfunciones que se producían en el Departamento de Cultura durante la vulnerable fase de creación de los documentos -disgregación de la imagen corporativa, confusión de tipologías documentales, diversidad de diseños, ausencia de datos esenciales- se constituyó, en 1996, una comisión compuesta por archiveros, informáticos y normalizadores lingüísticos, con el objetivo de elaborar herramientas de soporte a la creación documental (3).

Los primeros resultados fueron una serie de modelos de documentos, integrados como hojas de estilos del procesador de textos Lotus Amipro, y disponibles para todos los usuarios del Departamento de Cultura a través de la red corporativa. Posteriormente, en 1998, al ser sustituido progresivamente dicho procesador de textos por el Microsoft Word, se han migrado las plantillas al nuevo formato.

Cada vez que el usuario crea un documento nuevo con su procesador de textos habitual, sólo debe escoger el tipo de documento que desea crear y la unidad orgánica que lo produce. Automáticamente, la plantilla crea el documento según el tipo indicado (carta, oficio,...), totalmente correcto y con el membrete personalizado. Además, incluye una serie de ayudas on-line que le orientan con normas gramaticales y de redacción (4).

Con este proyecto se ha conseguido una distribución clara de responsabilidades entre los diversos colectivos implicados en la creación de documentos, una unificación de criterios, y la disponibilidad de un sistema dinámico, sin fecha de caducidad, que se mantiene y adapta con facilidad y rapidez a cualquier cambio.

## 2.2. APLICACION DE REGISTRO GENERAL DE CORRESPONDENCIA "SICRES D"

En el ámbito de la Generalitat de Catalunya, el despliegue del nuevo marco legal (5) se ha materializado con una nueva aplicación informática llamada Sistema d'Informació Comú del Registre d'Entrada i Sortida de Documents (SICRES D) que interconecta todos los registros generales y auxiliares y automatiza las funciones de registro de la correspondencia de entrada y salida. El tradicional libro de registro en papel ha sido sustituido por la base de datos del SICRES D, cuyo soporte magnético tiene valor probatorio a efectos jurídicos.

En el Departamento de Cultura, la coordinación de los registros generales y auxiliares depende del Archivo Central. Estos registros son una herramienta valiosísima para el control de la gestión documental, pues por ellos pasan todos los documentos que se reciben (entradas) y la mayoría de los que se crean (salidas), de manera que constituye un filtro que permite controlar la aplicación del cuadro de clasificación corporativo desde la fase inicial del ciclo de vida de los documentos, puesto que se estableció que todos los documentos que pasen por el registro de salida deben llevar la referencia del expediente donde se archivan (6).

El SICRES D ofrece más posibilidades. El personal de cada unidad administrativa puede acceder directamente a la información de la base de datos de su registro de entradas y salidas, anotar la referencia de los documentos que ha recibido, y hacer constar a quién pasa cada documento y para qué fin. La aplicación SICRES D también se puede utilizar para que cada unidad administrativa lleve su libro de correspondencia interna, anotando los documentos que pasa a otras unidades dentro del mismo edificio. Esto permite suprimir la mayoría de notas interiores y oficios internos, que en su mayor parte sólo funcionan como acuses de recibo.

El registro general nos ha proporcionado un instrumento muy poderoso que permite la descripción a nivel de documento. Este instrumento se complementa con la aplicación SIGEDA (ver punto 2.4.) que funciona en base al expediente. Esta combinación ha permitido la mejora general de la gestión documental, con la consiguiente disminución de la masa documental.

## 2.3. NORMAS PARA LA GESTIÓN Y LA ORGANIZACIÓN DE LOS DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS

Con la utilización masiva de las herramientas ofimáticas, se acumulan en los discos duros de los servidores de red o en los de los ordenadores personales una gran cantidad de ficheros en multitud de formatos distintos. Estos ficheros, que tienen una existencia virtual, son los que, en muchos casos, realmente contienen la información más actual y vital para el funcionamiento de la organización, y

en la mayoría de los casos no son objeto de ningún tratamiento específico ni se archivan con criterios corporativos.

Para integrar estos ficheros en el conjunto de los documentos del Departament de Cultura se elaboraron una serie de normas y recomendaciones, con el objetivo de aplicar el mismo cuadro de clasificación a todos los documentos con independencia de su soporte (7).

Las recomendaciones establecen cómo crear y mantener un archivo de gestión en la memoria del ordenador, siguiendo los mismos criterios que cuando se hace sobre papel: separar los documentos administrativos de los cognitivos, agrupar los documentos en expedientes, y clasificar y codificar los expedientes agrupándolos en series documentales. También exponen cómo aprovechar al máximo las potencialidades de las diferentes herramientas ofimáticas para describir con detalle cada documento y poder recuperarlo con facilidad por cualquiera de sus datos contextuales. Finalmente establecen qué documentos informáticos hay que conservar en la memoria magnética, y cuáles se pueden eliminar una vez se ha impreso el documento.

Existen poderosas herramientas para la gestión de ficheros (GED o Workflow) que resuelven con creces los problemas derivados de su crecimiento incontrolado, muy por encima de las posibilidades de nuestras recomendaciones. Nuestra experiencia se sitúa en la línea de aplicar soluciones factibles, de bajo coste y de una gran adaptabilidad a cualquier entorno (en nuestro caso ha funcionado sobre Windows 3.1, Windows 95 y AS400), y de aprovechar los sistemas organizativos ya en funcionamiento antes de planificar proyectos de gran envergadura.

#### 2.4. APLICACION DE GESTION DE EXPEDIENTES "SIGEDA"

El SIGEDA fue diseñado en 1991, y consiste en una aplicación informática que gestiona una base de datos relacional, soportada por el Host del Centre Informàtic de la Generalitat de Catalunya (8). Esta base de datos contiene la información sobre los documentos (agrupados según un concepto amplio de "expediente administrativo" (9)) que se crean o reciben en los diferentes departamentos, validada por una serie de tablas de valores. La aplicación automatiza la gestión de la documentación en toda su fase activa y semiactiva, y permite describir cada nuevo expediente que se abre, seguir las incidencias de su proceso, transferirlo (pasados unos determinados plazos) al Archivo Central, y solicitarlo en préstamo, previa consulta en línea o a través de listados. Asimismo permite al Archivo Central recibir y procesar las transferencias de documentación, gestionar el volumen disponible de los diferentes depósitos de documentación, obtener estadísticas, y constatar las eliminaciones de documentación caducada. En todas las transacciones (transferencias, consultas, préstamos y eliminaciones) la aplicación informática ha sustituido el papel (inventarios, hojas de transferencia, formularios de consulta,...).

La prueba piloto del SIGEDA se realizó en el Arxiu Central del Departament de Cultura, y a partir de 1996 la aplicación pasó a ser de uso obligatorio para todos los archivos administrativos de la Generalitat de Catalunya. El nivel de implantación efectiva de esta aplicación es proporcional al nivel de implantación general del SGDA, que en el Departamento de Cultura se sitúa prácticamente en el 95% (10), lo que ha permitido que todos los archivos de gestión utilicen la aplicación SIGEDA.

El uso masivo de esta aplicación en algunas unidades administrativas ha generado nuevas necesidades (esta es una constante en la gestión de los documentos informáticos). El caso más claro es el servicio jurídico, donde la aplicación SIGEDA se ha utilizado, no sólo para la gestión de la documentación, sino incluso para realizar funciones de seguimiento de expedientes, más propias de herramientas Workflow.

#### 2.5. DISEÑO DE APLICACIONES DE USUARIO

A partir de los análisis de procesos administrativos que realizamos para elaborar tablas de evaluación



documental, ajustes en el cuadro de clasificación corporativo, o para organizar archivos de gestión, a menudo se decubren necesidades de información de las unidades administrativas que requieren automatizar una parte del proceso, sustituyendo una secuencia documental por una aplicación de base de datos.

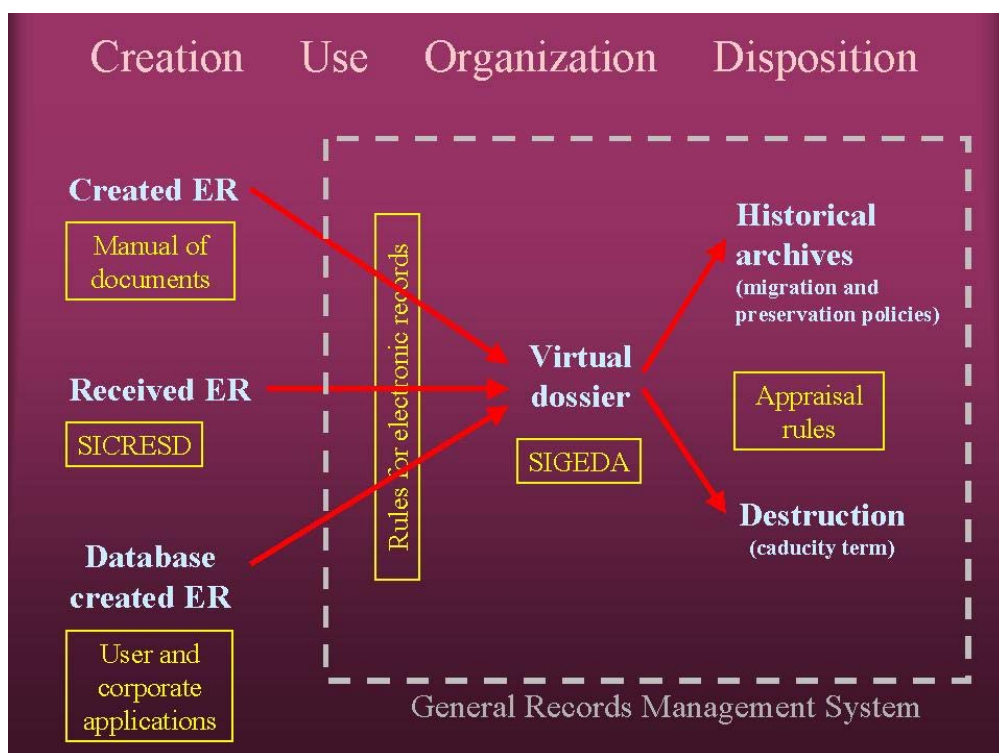
Cuando las peticiones son derivadas hacia el Archivo Central, elaboramos, aprovechando las enormes potencialidades de los gestores de bases de datos personales, y en estrecha colaboración con el usuario, un diseño detallado de la base de datos requerida, según un modelo común que permite su integración con el resto de aplicaciones de usuario final del Departament de Cultura, puesto que:

- Siempre permitirá trabajar en base a la entidad "expediente".
- Utilizará un mismo patrón de descripción de los expedientes, según el cuadro de clasificación corporativo.
- Utilizará unos campos clave estándar que permitan su futura conexión con otras herramientas de usuario final desarrolladas en otras unidades administrativas.

Con su participación en esta área, el Archivo Central contribuye a la mejora general de la gestión documental y a la reducción de la producción de papel. Pero, además, garantiza un crecimiento controlado de las aplicaciones de usuario final, manteniendo un estándar de estructura, y facilitando al servicio de informática la futura expansión y migraciones.

## 2.6. ASESORAMIENTO EN EL DISEÑO DE APLICACIONES INFORMÁTICAS CORPORATIVAS

En la línea del punto anterior, y conscientes de la necesidad de una cooperación constante con el servicio de informática (11), el Archivo Central ha conseguido estar presente en el análisis para el diseño o la modificación de algunas aplicaciones informáticas (ilustración 3) corporativas, asesorando sobre la conveniencia de incluir campos que permitan el enlace de las aplicaciones con las pautas de clasificación utilizadas en cada archivo de gestión.



(ilustración 3)

Las aplicaciones informáticas corporativas son el futuro sustituto de los sistemas documentales tradicionales basados en el papel. Intervenir en el diseño de estas aplicaciones informáticas es la clave para conectar los sistemas de gestión documental con las nuevas tecnologías.

## 2.7. SISTEMA DE BASE DE DATOS DEL ARXIU CENTRAL

Como unidad administrativa, el Archivo Central dispone de un sistema de base de datos que, complementado con las aplicaciones SIGEDA y SICRESA, cubre todas las funciones que realiza. Los módulos principales de este sistema son los siguientes (12):

- G238: gestión de los registros generales y auxiliares
- G458: gestión de las actividades de formación y difusión
- G223: gestión de los procesos de reclasificación de documentación
- G222: control estadístico de los préstamos y consultas de los diferentes depósitos
- G214: gestión de las series evaluadas, y libro de registro de destrucciones de documentos
- G244: gestión de la biblioteca del Archivo Central

El sistema se articula en base a unas tablas que contienen información de carácter general relativa a todo el Departament de Cultura, y que permiten la obtención de información de carácter estratégico de cara a la planificación de las acciones futuras. Está previsto que esta información, recopilada fundamentalmente por el Arxiu Central con su trabajo "de campo", pueda compartirse con otras unidades administrativas del departamento, prolongando así el alcance de este sistema.

El personal del Archivo Central, a través de la utilización del sistema de bases de datos, combinado con el correo electrónico y las agendas colectivas, ha conseguido prácticamente suprimir el papel en sus transacciones de información, y utiliza el trabajo cotidiano de banco de pruebas para cada nuevo proyecto.

## 2.8. REGLAS DE EVALUACIÓN

La aceptación del valor jurídico de los documentos informáticos (13) nos abrió la posibilidad de utilizar el proceso de evaluación para establecer los calendarios de conservación de las distintas series documentales de la Generalitat de Catalunya, como una vía para integrar la función archivística en la planificación, creación y utilización de los documentos electrónicos (14).

La propuesta de evaluación de una serie documental que se presenta a la Comissió Nacional d'Avaluació i Tria de la Documentació (CNATD (15)) va precedida de un minucioso análisis del proceso administrativo que genera dicha serie documental, análisis que comprende seleccionar, sobre la base del cuadro de clasificación corporativo, la función que se pretende analizar y las actividades relacionadas, reunir y estudiar la legislación que afecta al proceso, analizar el proceso y redactar el informe de evaluación. La realización de este análisis desde el punto de vista archivístico permite garantizar que el resultado del proceso, los expedientes que va a generar, estarán, una vez cerrados, en el soporte más indicado para su conservación temporal o permanente, o bien para su eliminación. Esto permite remontarse al inicio del proceso, definiendo en qué soporte deben crearse y utilizarse los documentos.



El Archivo Central ha propuesto tres tablas de evaluación, y está trabajando en otras más, en las que se recomienda que, al finalizar el proceso, se destruya el papel, y se conserve de forma permanente la base de datos que da soporte a todo el proceso (16).

### 3. El coste de las soluciones

Tal como hemos expuesto al principio, una de las cuatro premisas básicas para hacer efectiva la integración de los documentos electrónicos en el SGDA del Departament de Cultura ha sido que el coste de las soluciones adoptadas fuera el más bajo posible, y que estas soluciones no implicaran la adquisición de nuevo software ni la contratación de personal. De esta manera, la mejora obtenida con estas soluciones no se puede cuantificar únicamente por el aumento de la eficiencia y la eficacia conseguido en el servicio de la organización, sinó también por el ahorro que ha representado en disminución de recursos necesarios y de horas de trabajo del personal.

En esta comunicación hemos estudiado el ahorro que para la Generalitat de Catalunya ha representado la aplicación de las dos soluciones que más claramente permiten cuantificar sus resultados : el Manual de Documents i Impresos y la utilización de la aplicación SICRES (17).

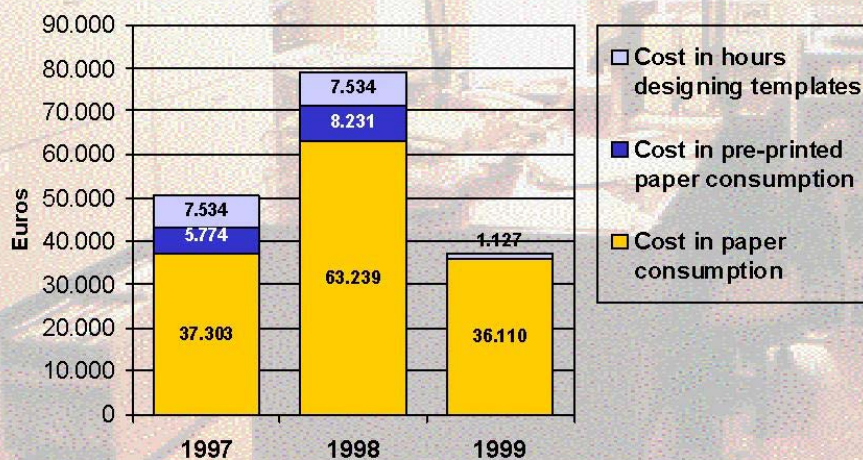
#### 3.1. MANUAL DE DOCUMENTOS E IMPRESOS

Con anterioridad a la implantación del Manual de Documentos e Impresos (18), en el Departament de Cultura (ilustración 4) la creación de los documentos podía ser manual o automatizada. La creación manual significaba que cada documento debía ser creado de cero, lo que implicaba:

- Gasto de tiempo de trabajo volviendo a escribir datos iguales en diferentes documentos.
- Gasto de tiempo y papel imprimiendo borradores para ajustar la calidad del formato del documento final.
- Consumo notable de memoria en los servidores, puesto que existía la costumbre de conservar cada documento creado por si podía servir de modelo para un documento futuro.
- Necesidad de utilizar papel preimpreso. En este caso, se debía disponer de papel preimpreso para todas las cabeceras y variaciones de las cabeceras de las distintas unidades administrativas del Departament de Cultura. Cualquier cambio de la estructura orgànica, de un cargo o incluso de un teléfono obligaba a tirar toda la remesa de papel preimpreso que había quedado obsoleta.

## MANUAL OF DOCUMENTS AND FORMS

### Costs and savings



(ilustración 4)

Los procesadores de texto permiten automatizar la creación de los documentos, con lo que se reducen notablemente los gastos anteriores. Pero en contrapartida exigen un gasto considerable de tiempo de los usuarios, empleado en aprender los entresijos de cada programa y en crear los diferentes modelos que necesitan.

En el Departament de Cultura, aproximadamente una tercera parte de los usuarios han necesitado crear en algún momento una plantilla de documento. La realización de un modelo automatizado de una cierta complejidad exige no menos de 10 horas de dedicación, lo que multiplicado por el precio de una hora de trabajo de un usuario medio da un coste aproximado de 11.500 pta. (69.116 euros) por plantilla de documento, y de 1.253.500 pta. (7.534 euros) por el conjunto de plantillas correspondientes a un mismo modelo genérico.

La creatividad de los usuarios, su tendencia a crearse plantillas se convirtió en una oportunidad de mejora y de ahorro, si se conseguía centralizar su creación y convertirlo en un servicio personalizado. Los beneficios conseguidos con el Manual de Documents i Impresos se resumen en:

- El mantenimiento está centralizado, de forma que cualquier cambio orgánico, de dirección, de teléfono, és inmediatamente actualizado con un esfuerzo mínimo, y sin necesidad de sustituir el papel preimpreso.
- Los documentos creados con el Manual cumplen todas las especificaciones del Programa d'Identificació Visual de la Generalitat de Catalunya, con lo que se cumple con la normativa de la Generalitat en lo referente a imagen corporativa y redacción de documentos.
- Se ahorra tiempo empleado en la creación de los documentos, en su descripción para el Registro General, y en su tramitación. También se ahorra papel, al reducir el número de borradores, y se puede suprimir el uso de papel preimpreso.
- Asimismo, la facilidad de creación redunda en una mayor calidad: los documentos

són más completos i eficientes, lo que permite optimizar los trámites administrativos.

- Se puede seleccionar la calidad del papel en el momento de imprimir, utilizando papel de alta calidad (más caro) únicamente para los documentos de conservación permanente.
- Al estar disponibles en red (WAN), los modelos pueden ser utilizados desde diferentes ubicaciones físicas.

Coste de la implantación:

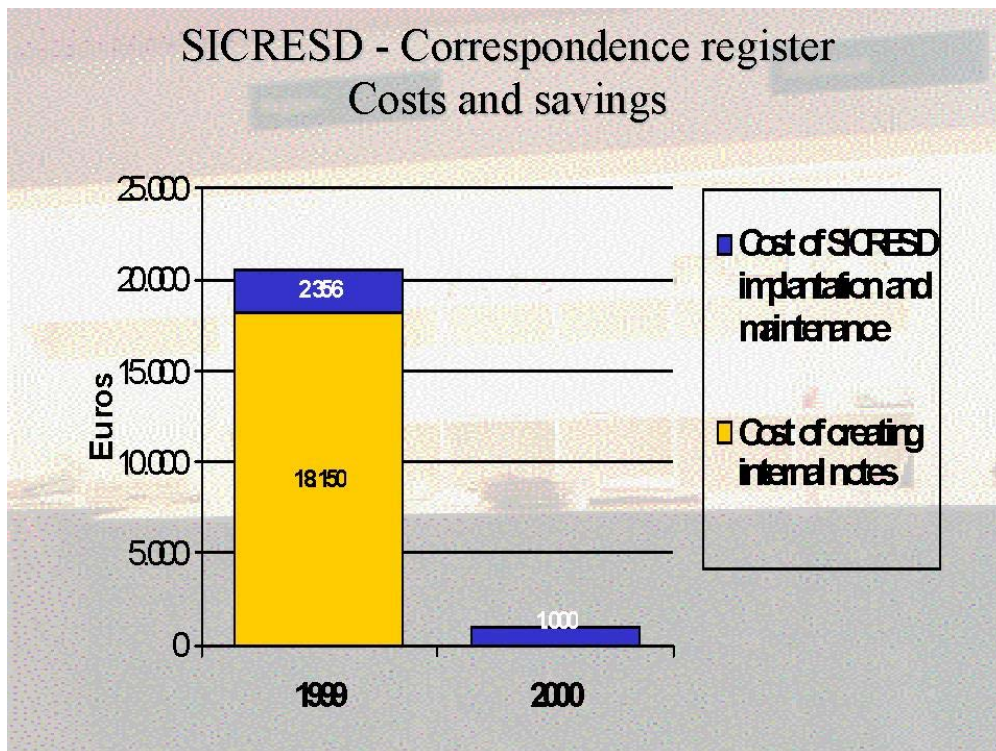
La implantación no debe considerar el coste de las licencias del procesador de textos utilizado, puesto que es una herramienta genérica para la realización de las funciones administrativas básicas. Tan sólo se deben tener en cuenta las horas de dedicación del personal técnico de la unidades implicadas en la elaboración de los modelos (archivero, informático y normalizador lingüístico). Esto incluye la elaboración del modelo conceptual, la elaboración de la plantilla automatizada, la adaptación de las cabeceras, la instalación y la notificación/formación a los usuarios, lo que representa un coste total de 187.600 pta. (1.127 euros) por modelo.

De esta manera, además del incremento de eficacia en el trabajo administrativo, el Manual de Documents i Impresos consigue un ahorro por modelo de 1.065.900 pta. (6.406 euros).

Otra fuente de ahorro reside en la supresión del uso de papel preimpreso. En 1997 el Departament de Cultura gastó 960.828 pta. (5.774 euros) en la adquisición de papel preimpreso. En 1998 este gasto se incrementó hasta 1.369.589 pta. (8.231 euros). A partir del 1 de enero de 1999, se ha suprimido el papel preimpreso. Cualquier petición de papel preimpreso que llega a la unidad de suministros es dirigida directamente al grupo de trabajo del Manual de Documents i Impresos, que analiza la solicitud y, en caso de que se trate de un modelo nuevo, procede a su elaboración para todo el Departament. Considerando que el papel preimpreso representa tan sólo el 1,8 del total de papel que consume anualmente el Departament (la mayoría del cual se utiliza en fotocopias), la sustitución del papel preimpreso por el uso de papel liso proporciona al Departament un ahorro anual aproximado de 1.230.000 pta. (7.392 euros).

### 3.2. SICRES D

El control de la correspondencia (ilustración 5) dentro de la misma organización es una tarea que a menudo recae directamente sobre los usuarios. El proceso habitual consiste en redactar una nota interior, con original y copia, para acompañar el documento que se envía. Este documento se hará llegar a la unidad administrativa destinataria mediante un subalterno. La unidad destinataria firmará la nota interior (conforme ha recibido el documento) y el subalterno la devolverá a la unidad emisora, que archivará la copia de la nota interior en el expediente correspondiente. De esta manera, el expediente se llenará de documentos no relevantes.



(ilustración 5)

La aplicación SICRES D, que se utiliza en el registro general de entradas y salidas (19), permite realizar asentamientos de documentos que circulan dentro de la organización (correspondencia interna). Cuando un documento se envía a otra unidad administrativa, basta con anotarlo en el SICRES D, para que la unidad destinataria pueda ver el pase. La aplicación está protegida de manera que la fecha en que se realiza el envío del documento es inmodificable. La aplicación SICRES D incorpora, para cada documento enviado, la referencia del expediente donde se archiva, y permite realizar anotaciones sobre el estado de su trámite.

Con la utilización de la opción de registro interno del SICRES D se ha conseguido:

- Rebajar notablemente la utilización de notas interiores
- Aumentar el control sobre la correspondencia interna
- Reforzar los vínculos documentales (relaciones archivísticas) entre los documentos y los expedientes donde se archivan
- Disminuir el volumen y aumentar la calidad de los expedientes
- Eliminar los libros de registro de la correspondencia interna

En los servicios centrales del Departament de Cultura esta solución está implantada tan sólo en un 20% de los servicios. A 28 de junio de 1999, la aplicación SICRES D había registrado 1.052 documentos internos (20). Teniendo en cuenta el ahorro de papel y el tiempo empleado en crear las notas interiores, el ahorro conseguido desde principios de año con esta solución es de 301.924 pta. (1.815 euros). A esto habría que añadir el coste del mantenimiento de un libro manual de registro interno, así como las horas de trabajo de los subalternos empleadas en transportar los acuses de recibo, magnitudes ambas difícilmente cuantificables.

Coste de la implantación:

En lo referente al software, no hay que considerar el coste de la aplicación informática SICRESD, puesto que se trata de una aplicación que:

- tiene una utilización principal indispensable: el registro de la correspondencia externa de entrada y salida. El control de la correspondencia interna es un uso subsidiario.
- tiene un alcance interdepartamental, de forma que su mantenimiento se costea entre todos los departamentos de la Generalitat.

El Arxiu Central se ha encargado de la formación del personal de los archivos de gestión en la utilización de la opción de registro de la correspondencia interna del SICRESD. Con una dedicación aproximada de 2 horas por archivo de gestión, el coste de la implantación inicial ha sido de 391.964 pta. (2.356 euros). Hay que tener en cuenta, sin embargo, que esta inversión sólo se hace una vez, y que al ritmo actual estará amortizada a finales de agosto de 1999. El mantenimiento incluye la formación de los usuarios de nueva incorporación, y forma parte de los programas generales de formación del Departament de Cultura.

El uso de aplicaciones de Workflow permite automatizar esta tarea con más eficacia. Pero el coste de una instalación monousuario ya supera, por sí sola, el coste de la utilización del SICRESD. Y hay que tener presente que en una organización como el Departament de Cultura el número de licencias necesario es muy elevado.

#### 4. Conclusion

El método expuesto se articula alrededor de una idea fundamental: la gestión de los documentos electrónicos no es tanto un conjunto de herramientas como un conjunto de reglas, mediante las cuales se hace posible "archivistizar" los entornos informáticos.

|                                  | FECHA INICIO | INSTRUMENTOS GENERADOS                                                               | OPORTUNIDAD DE MEJORA                                                                                                       | ALCANCE PREVISTO                  | IMPLANTACION ACTUAL                                                                                                                |
|----------------------------------|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>2.1. Manual de documentos</b> | 1996         | Modelos automatizados en Lotus Amipro, Word y AS400, en red.<br><br>Manual en papel. | Algunas unidades administrativas crearon cabeceras erróneas                                                                 | Todo el Departament de Cultura.   | DG de Polít Lingüística.<br><br>DG de Promo Cultural.<br><br>SG de l'Esport.<br><br>SG de Joventut.<br><br>Àrea del Consell        |
| <b>2.2. SICRESD</b>              | 1994         | Aplicación informática sobre Host, AS400 y PC.                                       | El registro general se informatizó con una aplicación que incluía una opción para la gestión de la correspondencia interna. | Toda la Generalitat de Catalunya. | Del Departament de Cultura: todas DG, SG y en autónomos c tienen regis general o auxiliar<br><br>Como usuarios registro interno: i |

|                                 |      |                                                                                                |                                                                                                                                                            |                                   |                                                                                                                                                                                                          |
|---------------------------------|------|------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                 |      |                                                                                                |                                                                                                                                                            |                                   | de l'Esport, SG Joventut, Servei Gestió Promoció, Secretaria Administrativa, Servei Jurídic.                                                                                                             |
| <b>2.3. Normas organización</b> | 1996 | Pautas de gestión y organización de los documentos electrónicos.                               | Los archivos de gestión tenían problemas para recuperar los documentos informáticos, y conocían a fondo el sistema implantado para los documentos en papel | Todo el Departament de Cultura.   | Todo el perso formado en cursos impartit para la Esc d'Administració Pública Catalunya (Generalitat, universidades, administració local,...).<br><br>Diversas unida administrativas Departament Cultura. |
| <b>2.4. SIGEDA</b>              | 1991 | Aplicación informática sobre Host (IDMS).                                                      |                                                                                                                                                            | Toda la Generalitat de Catalunya. | Todo Departament Cultura.                                                                                                                                                                                |
| <b>2.5. Aplic. usuario</b>      | 1994 | Diseños de bases de datos, e implantaciones en AS400, Approach y Access.<br><br>Mantenimiento. | Algunas unidades administrativas se habian creado bases de datos para gestionar información que formaba expedientes                                        | Todo el Departament de Cultura.   | Gabinet Didàctica.<br><br>Unitat d'Audiovisuals.<br><br>Servei Patrimoni Arquitectònic.<br><br>Inspecció Promoció Cultura<br><br>Àrea de Cinema.<br><br>Catalan Films.                                   |
| <b>2.6. Aplic. corporativas</b> | 1995 | Campos de enlace y modificaciones en las aplicaciones informáticas                             | Aplicaciones informáticas corporativas generaban                                                                                                           | Todo el Departament de Cultura.   | Aplicación subvenciones.<br><br>Base de datos                                                                                                                                                            |



|                               |      |                                                                                                 |                                                                                        |                                 |                                                                                                                                |
|-------------------------------|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                               |      | corporativas.<br>Asesoramiento.                                                                 | documentos que se incorporaban directamente a los expedientes electrónicos o en papel. |                                 | Promoció Premsa.<br><br>Aplicación seguimento expedientes Servei Jurídic.<br><br>Base de datos videos de la Un d'Àudiovisuals. |
| <b>2.7. SIBADA</b>            | 1996 | Sistema de bases de datos en Approach y Access.                                                 |                                                                                        | Arxiu Central.                  | Todas las funciones del Arxiu Central                                                                                          |
| <b>2.8. Reglas evaluación</b> | 1996 | Tablas de evaluación que implican conservación (temporal o permanente) del soporte electrónico. | Depósito Legal, Declaracions de cinemes                                                | Todo el Departament de Cultura. | Inspecció Promoció Cultural<br><br>Dipòsit Legal.                                                                              |

TABLA 2: descripción de cada proyecto

#### Notas a pie de pagina

(1) JURAN, J.M. [et al.]. *Quality planning and analysis: from product development through use*. New York: McGraw-Hill, 1980. [↑ Vuelta al texto](#)

(2) En este conjunto falta alguna intervención sobre el correo electrónico. La razón por la que no hemos intervenido hasta el momento es por un principio de rentabilidad: se debe intervenir en lo que ya tiene un nivel importante de utilización, a fin de no desperdiciar esfuerzos. Hasta hace poco, en el Departament de Cultura las distintas formas de correo electrónico se utilizaban todavía poco, y no estaban seriamente implantadas en la estructura funcional del departamento. Con la implantación de Microsoft Outlook el nivel de utilización está aumentando notablemente. [↑ Vuelta al texto](#)

(3) CAMPOS, Isabel, SERRA, Jordi, VEIGA, Montserrat. "La normalització de documents administratius al Departament de Cultura: un projecte interdisciplinari". *Llengua i ús*, núm. 8, Barcelona, 1997. [↑ Vuelta al texto](#)

(4) Secretaria Administrativa, Servei d'Assessorament Lingüístic, Coordinació General d'Informàtica. *Manual de documents i impresos del Departament de Cultura*. Publicación de uso interno del Departament de Cultura de la Generalitat de Catalunya. Barcelona, 1996. [↑ Vuelta al texto](#)

(5) El artículo 38 de la Ley 30/1992 de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común ha introducido aspectos muy innovadores en los registros de entrada y salida de la documentación. En el ámbito de la Generalitat de Catalunya, este artículo ha

sido desplegado por el Decreto 360/1994 que regula los registros integrados y no integrados en lo que se ha definido como el Sistema d'Informació Comú del Registre d'Entrada i Sortida de Documents, próximo a hacer realidad la idea de la "ventanilla única". [↑ Vuelta al texto](#)

(6) *Instrucció sobre el funcionament dels registres del Departament de Cultura*, de la Secretaria General, de 7 de junio de 1995. [↑ Vuelta al texto](#)

(7) CANELA, Montserrat, CAMPOS, Isabel, DOMINGO, Joan, SERRA, Jordi. "L'aplicació del quadre de classificació a l'organització dels documents informàtics". *ARXIUS*, núm. 14, Barcelona, 1997. Véase también VIGNEAU, André. "Les documents informatiques: pour une classification efficace". *Archives*, vol. 27, núm. 3, 1996. [↑ Vuelta al texto](#)

(8) CANELA, Montserrat, LORENTE, Anna. "SIGEDA: un programa per a la gestió integrada de la documentació activa i semiactiva". *ARXIUS*, núm. 1, Barcelona, 1993. [↑ Vuelta al texto](#)

(9) *Quadre de classificació del Departament de Cultura de la Generalitat de Catalunya*. Manual de uso interno, Barcelona, Noviembre 1994. [↑ Vuelta al texto](#)

(10) Esto quiere decir que en todos los archivos de gestión del Departament la documentación se organiza según el cuadro de clasificación corporativo, cualquiera que sea su soporte, y todo el personal del Departament conoce y sabe aplicar el SGDA.

[↑ Vuelta al texto](#)

(11) GRÄNSTRÖM, Claes. "Relationship between creators, users and custodians of information", en las actas del *DLM-Forum on Electronic Records*, European Comission, Bruselas, 1996. En la misma publicación MACFARLANE, Ian: "Responsibilities and transfer of responsibilities in the electronic records life cycle". Y también MURDOCK, Alan: "Roles and responsibilities in managing an electronic archive". [↑ Vuelta al texto](#)

(12) Este sistema es fruto del proyecto final del *XII Programa de Postgrau en Organització i Gestió dels Sistemes de Documentació a l'Empresa (Institut Català de Tecnologia)*, presentado por Jordi Serra bajo el título "Disseny d'un sistema de gestió de la informació per a una unitat orgànica de l'Administració Pública: l'Arxiu Central Administratiu del Departament de Cultura de la Generalitat de Catalunya". Actualmente está en proceso de publicación. [↑ Vuelta al texto](#)

(13) Artículo 45.5 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. [↑ Vuelta al texto](#)

(14) CANELA, M., CAMPOS, I., DOMINGO, J., SERRA, J. "The appraisal process as a way to integrate the archival point of view in the planning, creation and use of electronic records and automated systems. A case study", en las actas del *DLM-Forum on Electronic Records*, European Comission, Bruselas, 1996. [↑ Vuelta al texto](#)

(15) El Decreto 117/1990 creó la Comissió Nacional d'Avaluació i Tria de la Documentació, que tiene como misión establecer los calendarios de *conservación (Taules d'Avaluació Documental)* de las diferentes series documentales de la Generalitat de Catalunya, de acuerdo con las propuestas realizadas por los archivos centrales administrativos de los departamentos.

[↑ Vuelta al texto](#)

(16) Sobre las formas y condiciones de conservación de los documentos en soporte electrónico véase el punto 3.8.

[↑ Vuelta al texto](#)

## (17) FUENTES DE LOS CÁLCULOS:

### Datos referentes a las remuneraciones del personal de la Generalitat de Catalunya

Los datos referentes a los salarios medios por hora de los empleados de la Generalitat de Catalunya estan calculados únicamente sobre el salario bruto, y sobre el nivel mínimo de cada categoría. El coste real para el Departament incluye los gastos colaterales de seguridad social, con lo que las cantidades expresadas en la comunicación se podrian incrementar sustancialmente.

Preu hora de trabajo de un técnico superior: 1798 pta (10,8 euros)

Preu hora de trabajo de un técnico de gestión: 1549 pta (9,3 euros)

Preu hora de trabajo de un administrativo: 1231 pta (7,3 euros)

Preu hora de trabajo de un auxiliar administrativo: 1064 pta (6,3 euros)

Actualmente el Departament de Cultura tiene en plantilla 195 administrativos y 132 auxiliares administrativos. El tiempo que un administrativo con conocimientos de informática dedica a la elaboración de una plantilla de documento és aproximadamente de 10 a 15 horas. El tiempo necesario para crear, firmar y enviar una nota interior es de unos 15 minutos.

### Datos referentes al consumo de papel en el Departament de Cultura

Consumo de papel A4 reciclado o ecológico (en paquetes de 500 hojas):

1997: 15.915 paquetes - 6.206.850 pta. (37.303,9 euros)

1998: 26.980 paquetes - 7.497.615 pta. (63.239,7 euros)

1999: 7.895 paquetes (a 30 de junio de 1999) - 3.079.050 pta. (18.505,5 euros)

Consumo de papel A4 preimpreso:

1997: 179.500 hojas (359 paquetes) - 960.828 (5774,7 euros)

1998: 251.000 hojas (502 paquetes) - 1.369.589 (8.231,4 euros)

1999: Nada.

El precio aproximado del paquete de papel A4 es de 390 pta. (2'3 euros). El precio del paquete de papel preimpreso, dependiendo de las tintas, oscila alrededor de las 2.320 pta. (13,9 euros). Este precio varia en función de las ofertas de los proveedores y de la cantidad adquirida. [↑ Vuelta al texto](#)

(18) Ver punto 2.1. [↑ Vuelta al texto](#)

(19) Ver punto 2.2. [↑ Vuelta al texto](#)

(20) En ese mismo período, el total de documentos externos recibidos por las unidades administrativas de los servicios centrales ascendía a 7.648 documentos. [↑ Vuelta al texto](#)