

La gestión documental: aspectos previos a su implementación

Por Adela d'Alòs-Moner

Resumen: *Gestión documental se ha convertido en un concepto de uso cada vez más frecuente en las organizaciones, pero hay un cierto desconcierto en la marea de siglas de soluciones de gestión documental y, sobre todo, aún hay un gran desconocimiento de la importancia que tiene para las organizaciones manejar correctamente la documentación. El artículo destaca los principales aspectos que hay que tener en cuenta antes de implementar una herramienta tecnológica.*

Palabras clave: *Gestión documental, Gestión de contenidos, Gestión del conocimiento, Gestión de documentos.*

Title: Document management: issues to consider before an implementation

Abstract: *Document management is becoming an ever more central issue for organisations. However here is still confusion about what «document management» is and how important it is for organisations to manage the increasing number of documents in order to provide timely information. The article emphasises the most important aspects to consider before implementing a technological document management tool.*

Keyword: *Document management, Content management, Knowledge management, Record management.*

d'Alòs-Moner, Adela. «La gestión documental: aspectos previos a su implementación». En: El profesional de la información, 2006, mayo-junio, v. 15, n. 3, pp. 222-226.

Introducción

EL SUEÑO DE LA OFICINA SIN PAPELES aún no se ha hecho realidad. Más bien parece que se produce lo contrario: cuanto más aumentan los contenidos en soporte electrónico, más crece el volumen de documentos en papel. En consecuencia, además de la necesidad de gestionar los documentos electrónicos que se multiplican en la red local, las organizaciones se encuentran con que deben solucionar el crecimiento exponencial de los papeles.

Y cuanto más crece el volumen de documentos, más difícil es saber, por ejemplo, dónde está un informe que se necesita, dónde archivar un documento que se acaba de redactar, o qué hacer con un correo electrónico en el que figura la aceptación de un pedido.

Si a la necesidad de resolver esta situación se añade que en los documentos reside gran parte del conocimiento corporativo, coincidiremos en que hay que actuar y hay que hacerlo con celeridad. Cuanto

más se retrasa la toma de decisiones, más compleja es la situación y, en consecuencia sus posibles soluciones.

Al hablar de “gestión documental” se observa que hay cierta confusión.

«Las organizaciones sienten una creciente preocupación para asegurar la ‘evidencia’ y ‘trazabilidad’ de su actividad a través de los documentos»

Tradicionalmente un documento se ha asociado a un texto. Cuando un documento pasa a ser digital, la diferencia entre “documento electrónico” y “contenido” es más difícil de definir¹. En cualquier caso el concepto “contenido” en gestión documental se asocia siempre a una unidad de información en soporte digital.

Lo que sí es evidente es que, cuando un documento pasa a ser di-

gital, se producen unos cambios muy significativos². Entre otros:

—Necesidad de disponer de equipos para su lectura, para evitar la brecha digital dentro de la organización. ¿Tienen todos los trabajadores acceso a la Intranet?

—Obsolescencia de los sistemas de lectura. ¿Podemos leer un cd-rom de hace apenas 6 ó 7 años?

—Facilidad para copiar y los aspectos de copyright que ello conlleva. ¿Cómo asegurar la propiedad intelectual de un documento?

—Fragilidad debido a la facilidad para alterarlos. ¿Cómo asegurar que no se modifica un documento en su versión final?

—Necesidad de decidir qué se preserva y cómo. ¿Qué documentos tienen valor legal y probatorio?, ¿cómo y dónde conservarlos?

Estrechamente ligado a “documento”, un concepto antiguo pero que cada vez adquiere más importancia (especialmente desde mediados de los 90), es lo que los anglosajones han llamado “record”. Pue-

de entenderse por tal todo documento, en cualquier formato, que “evidencia” la organización: sus funciones, decisiones, procedimientos, operaciones. En 2001 se aprobó la norma *ISO 15489 (International Standard on Records Management)* para la gestión de los “records”, basada en la norma australiana *AS 4390*³. En España, el grupo de trabajo *Records Management* del *Comité Técnico de Normalización de Documentación (CTN 50)* de *Aenor*, ha sido el encargado de traducir la norma *ISO 15489* para adoptarla como norma *UNE*⁴.

Algunos casos como las quiebras de *Enron/Andersen* (2002) y la ocultación y destrucción de información comprometida, han acelerado la necesidad de regular los “records”. De hecho, se constata una creciente preocupación en muchas organizaciones para asegurar la “evidencia” y “trazabilidad” de su actividad a través de los documentos.

En el marco normativo es indispensable citar también el modelo europeo *MoReq*⁵ que tiene como finalidad concretar los requisitos funcionales de una aplicación de gestión de documentos. En este caso se trata de documentos electrónicos de archivo.

¿Por qué es tan importante la gestión documental?

Como decíamos, su interés ha ido en progresivo aumento, y en varios artículos se evidencian algunos de sus beneficios. Por ejemplo, en un estudio realizado en el Reino Unido⁶ se puso de manifiesto que implementar un proyecto de gestión documental ha servido en algunos casos para mejorar en un 30% la eficacia de las búsquedas; un 40% la posibilidad de dar las respuestas apropiadas a los clientes; y reducir de 86 a 19 minutos/persona cada semana el tiempo para archivar documentos.

En definitiva, es indudable que una correcta gestión documental contribuye a mejorar la eficiencia de la organización.

Pero más allá del incremento de rendimiento, los documentos contienen datos e información (o datos en contexto) y mucho conocimiento corporativo, que forma parte de los “bienes intangibles”, del capital intelectual. Pero los bienes intangibles hay que poderlos encontrar y utilizar en el momento en que se necesitan.

Por poner dos ejemplos en los que se evidencia que los documentos son parte del capital intelectual y fuente de conocimiento corporativo, podemos pensar en un laboratorio químico que produce informes

de análisis de sustancias, o en un bufete de abogados, con los dictámenes realizados por sus letrados. En ambos casos, en esos materiales reside gran parte del capital intelectual.

Gestión documental y de contenidos

A menudo se asocia la gestión documental con un programa informático y no necesariamente siempre debe ser así. En algunas ocasiones una solución de gestión documental puede pasar por fijar unas pautas corporativas que concreten aspectos como:

—Estructura y ordenación de las carpetas y de los documentos en la red local.

Solutions Documentaires GEAR



Programa e-Documentik®
100% WEB

Las necesidades...

¿Está buscando un programa informático fácil a utilizar, completo y potente para una gestión integrada de sus documentos administrativos y de archivos (gestión de los **documentos sobre papel** y de los **documentos electrónicos**)?



¿Busca un programa que respete los estándares de gestión documental : norma ISO 15489 "Records Management", MoReq,...?

¿Privilegia un producto concebido, desarrollado y soportado por **especialistas de la gestión documental** que están en condiciones de guiarles para una integración armoniosa de esta herramienta informática en los procesos de trabajo de su personal?

La solución GEAR...
... El programa **e-Documentik®**



Sistema integrado de gestión electrónica de los documentos analógicos y de los documentos electrónicos 100% WEB...
... La solución para una gestión documental moderna en nuestra era digital.



Solutions Documentaires GEAR
Av. Gran via de les Corts Catalanes, no 780, Àtic, 2ª
08013 Barcelona
TEL.: (34) 639 617 815
borrask@gestar.qc.ca - www.gestar.qc.ca

Ficha técnica: www.gestar.qc.ca/ecommerce/upload/P1150E.pdf

—Atributos asociados a los mismos y relacionados con aspectos como: permisos de acceso, ciclo de vida de los documentos, migración o cambio de soporte para asegurar su preservación, etc.

—Nomenclatura a utilizar.

—Identificación o clasificación.

—Almacenamiento o no en ordenadores fuera de la red corporativa.

—Tratamiento y gestión del correo electrónico.

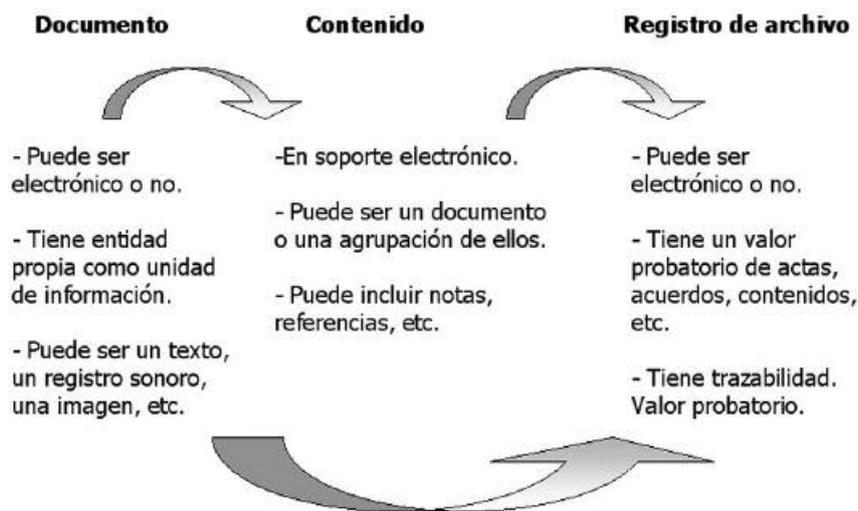
Si en ocasiones tener unas pautas corporativas es suficiente, en otros casos es necesario además implementar una solución tecnológica.

En los últimos 15 años el baile de siglas que se autocalifican de “gestión documental” ha ido creciendo: *EDMS* (*electronic document management system*), *ECM* (*enterprise content management*), *CMS* (*content management system*), *DAM* (*digital asset management*), etc. Otras como *RM* (*record management*) o *KM* (*knowledge management*) son con frecuencia incluidas en el mismo grupo.

A las aplicaciones anteriores hay que añadir las bases de datos relacionales y las documentales que tienen más tradición en el mercado, pues existían antes de la Web. Ambas han ido ampliando prestaciones y actúan como “repositorios” de contenidos en bastantes de los sistemas citados.

Aunque los fines difieren, las barreras entre unos sistemas y otros

Los qué	<ul style="list-style-type: none"> -¿Qué contenidos deben gestionarse? -¿Qué es un documento y qué es un registro? -¿A qué procesos están asociados? -¿Qué tipo de metadatos debemos usar?
Los cuándo	<ul style="list-style-type: none"> -¿Cuándo debe poderse visualizar un documento? -¿Cuándo debe hacerse accesible un contenido? -¿Cuándo debe eliminarse? -¿Cuándo debe migrarse a otro formato?
Los cómo	<ul style="list-style-type: none"> -¿Cómo debe archivarse? -¿Cómo debe identificarse para su posterior recuperación?
Los quién	<ul style="list-style-type: none"> -¿Quién debe archivarlo? -¿Quién puede modificarlo? -¿Quién puede acceder al documento?



no siempre son claras. Por ejemplo, podemos decir que el propósito de un *RM* es proteger el capital intelectual; un *KM* es desarrollarlo; mientras que un *EDMS* busca mejorar la eficiencia del flujo de documentos electrónicos⁷.

«A menudo se asocia la gestión documental con un programa informático, y no necesariamente debe ser así»

Podemos establecer una primera diferencia entre los sistemas que pueden trabajar en entorno web, pero que no tienen por qué usarlo necesariamente, como los *EDMS*, que aparecen a principios de los 90, y aquellos pensados para web como, por ejemplo, los *CMS*, que empiezan a extenderse a finales de los 90.

Otro aspecto diferenciador puede ser dónde se generan los documentos. Así encontramos:

—Documentos que se crean dentro del mismo programa. En este capítulo se sitúan los sistemas que cubren, entre otros aspectos, la creación de contenidos, la revisión previa a la publicación mediante un sistema de flujo de trabajo (*workflow*), la gestión de las distintas versiones de los documentos, etc.

—Aplicaciones que operan con documentos creados fuera del programa. En este ámbito nos encontramos con herramientas que sirven para identificar y recuperar con rapidez y pertinencia documentos generados en la propia organización o que provienen de fuentes externas, incluyendo utilidades como la búsqueda a texto completo.

En muchas ocasiones, especialmente en grandes organizaciones, será necesario compaginar dos o más soluciones para responder con eficacia a los requerimientos.

De cara al inmediato futuro se percibe una progresiva convergencia de los sistemas de gestión de contenidos, documentos y del correo electrónico, así como unas opciones tecnológicas más amigables. Si hasta hace pocos años la mayoría de estos sistemas estaba en manos de especialistas responsables de la creación de contenidos, actualmente se diseñan teniendo en cuenta que dicha creación está cada vez más descentralizada en las organizaciones.

El punto de partida: qué necesita la organización

¿Por qué se necesita gestionar los documentos?, ¿para qué?, ¿qué se espera conseguir?, ¿cuáles son las prioridades?

Algunas preguntas obligadas que debe hacerse la organización son, entre otras, las siguientes:

—¿Hay que evitar duplicidades de documentos y el uso de versiones no actualizadas?

—¿Se están extraviando documentos críticos o registros de archivo?

—¿Se necesita acortar los tiempos de recuperación?

—¿Hay que compartir conocimiento corporativo?

—¿Se quiere asegurar que una documentación debe poder “leerse” dentro de unos años; es decir, hay que asegurar la perdurabilidad de determinados documentos?

—¿Necesita gestionar el volumen de correo electrónico que contiene información relevante para la empresa?, ¿hace falta guardarlo?, ¿qué hay que guardar y cómo hacerlo con seguridad?

Por otra parte deben plantearse otros aspectos no menos importantes como el vínculo o la relación que deben guardar los documentos en papel y los electrónicos.

«Aunque los programas aparentemente tienen funciones similares, las diferencias en cómo resuelven los problemas pueden ser muy distintas»

Aunque parece evidente que previa a cualquier acción hay que delimitar el punto de partida y concretar los objetivos a conseguir, no siempre es algo que las organizaciones se plantean con la necesaria claridad.

Para llevar a cabo un proyecto de gestión documental pueden seguirse distintas metodologías, y éstas abordarse desde diferentes vertientes.

En muchas ocasiones es necesario llevar a cabo una auditoría previa de la información y del conocimiento en la organización. Además de reflejar los flujos de la documentación asociada a los procesos vitales, permite evidenciar aspectos como si hay la necesaria implicación de la dirección, si existe una cultura corporativa favorable o identificar necesidades de formación y de motivación del personal.

En otras ocasiones el proyecto puede realizarse concretando unas pautas corporativas asociadas a la creación, uso y reutilización de los documentos, sin necesidad de implementar ninguna solución tecnológica.

Tener esas pautas corporativas adquiere cada vez más importancia a medida que crecen los contenidos ya que sirven para fijar:

—Criterios de archivo y recuperación.

—Política de versiones.

—Qué hacer con el correo electrónico.

—Cómo nombrar los documentos.

—Cuál debe ser la política de expurgo y de preservación de los documentos.

Sin unas normas, a medida que crece el volumen de documentos se hace prácticamente inmanejable llevar a cabo políticas de expurgo o de migración de contenidos para asegurar la preservación de documentación crítica.

Por último, con frecuencia hay que usar una solución tecnológica. En este caso no se trata únicamente de concretar los requerimientos y las funciones esperadas sino, sobre todo, de priorizarlos y evitar una “larga lista de deseos”. Aunque sobre el papel algunos programas aparentemente tienen prestaciones similares, las maneras de realizarlas pueden ser muy distintas ya que cada solución prioriza unas sobre otras.

Factores para asegurar el éxito de un proyecto de gestión documental

Como siempre, la preparación es clave. En la fase previa de auditoría deben contemplarse unos elementos que sin duda contribuirán a llevarlo a buen puerto:

—La implicación de la dirección es la condición *sine qua non* para que el proyecto pueda ir adelante. Puede en algún caso no ser tan relevante cuando el proyecto afecta sólo a un departamento o área de la organización, pero es indispensable, como en cualquier sistema de información, cuando se requiere una solución global.

—Crear un equipo de trabajo interdisciplinar que implique a distintos departamentos: contribuye a romper silos y a tener una visión global de los procesos. La suma de percepciones de todos los afectados no siempre se tiene en cuenta y a menudo se tiende, por ejemplo, a no contemplar a personal no cualificado que necesita acceder a la documentación. Dicho personal no sólo realiza tareas auxiliares sino que posiblemente a corto plazo acabe usando el sistema directamente.

—Identificar las personas implicadas en los procesos críticos de la organización, que harán un uso más intensivo del sistema. Conocer cómo realizan actualmente sus actividades, identificar sus necesidades de información y el conocimiento asociado y asegurar la formación necesaria para que incorporen las nuevas formas de trabajo.

Todo proyecto de gestión documental debe ir acompañado de una visión global que vaya más allá de “los documentos”: es necesario verla en la dimensión de la política de información de la empresa y de su cultura corporativa.

En efecto, cualquier proyecto de gestión documental conlleva un necesario cambio cultural. En múlt-

tiples ocasiones hemos confirmado que más del 50% de información relevante para la empresa se encuentra en archivos o carpetas particulares: en correos electrónicos o en discos locales.

Por ejemplo: en la implementación de un proyecto de gestión documental en Irlanda⁸, se vio que había 18.000 mensajes de correos electrónicos relativos a la empresa en carpetas particulares y más de 14.000 documentos en los discos locales.

Algunos aspectos que deben contemplarse son:

—Asegurar que se empieza con la información más crítica y que ésta se encuentra actualizada.

—Cerciorarse de que se perciben los beneficios y resultados a corto plazo. Para ello hay que garantizar que hay una “masa crítica” de contenidos en el momento de arrancar el proyecto.

—Concretar qué hacer con la documentación “antigua”: ¿se migra?, ¿se elimina?, ¿qué se migra y qué se desecha?, ¿se deja en el sistema anterior?

—Asegurar la formación adecuándola a los conocimientos y aptitudes de las distintas personas implicadas.

Otras facetas a tener en cuenta están más relacionadas con la tecnología:

—Garantizar la facilidad de uso tanto para los creadores como para los usuarios de contenidos, así como para el departamento informático.

—Garantizar la seguridad –permisos– en el acceso a según qué tipo de documentación.

—Permitir elementos de personalización de los contenidos.

—Asegurar la escalabilidad del sistema.

—Garantizar la facilidad para integrarse con otras aplicaciones.

—Posibilitar la migración de datos: desde otros sistemas existentes, o hacia otras aplicaciones en un futuro.

Conclusiones

Un proyecto de gestión documental es algo más que una lista de prestaciones que un software debe cumplir para mejorar la gestión y el acceso a los documentos. Debe enmarcarse dentro de la política de información de la organización y de sus procesos y procedimientos para asegurar que la información y el conocimiento corporativo se comparten. La tecnología es únicamente una herramienta, sin duda importante, que puede ayudar a que la información esté organizada y fluya convenientemente.

La preparación es un elemento clave del éxito ya que permite concretar y priorizar requerimientos. En el marco de la fase previa a la implementación de una solución tecnológica es necesario definir unas pautas corporativas, que serán la base de la gestión posterior de los contenidos.

Un estudio de *META Group* de enero de 2004¹⁰ revela que las organizaciones desconocen qué contenidos tienen y cómo los gestionan y refleja que, si bien para muchas es una prioridad, aún no son plenamente conscientes de sus beneficios.

Por último, es indispensable implicar a las personas que deberán contribuir a su puesta en funcionamiento y para ello hay que identificar sus hábitos en el uso de la documentación y la información. Los contenidos están asociados a procesos de negocio y detrás de éstos hay personas. Las probabilidades de éxito del proyecto, están en estrecha relación con su grado de implicación de las personas.

Referencias

1. En *Content manager* se define “contenido” como cualquier tipo de “unidad” de información digital. Puede ser texto, imágenes, gráficos, vídeo, sonido, documentos, etc., siempre que pueda gestionarse en formato electrónico. Consultado en: 20–12–05.
<http://www.contentmanager.eu.com/history.htm>
2. Liu, Ziming. “The evolution of documents and its impacts”. En: *Journal of documentation*, 2004, v. 60, n. 3, pp. 279–288.
3. Australia ha sido el primer país en desarrollar un estándar para la gestión de los “records”. Más información en: *The Dirks manual: a strategic approach to managing business information*. Consultado en: 18–12–05.
<http://www.naa.gov.au/recordkeeping/dirks/dirksman/dirks.html>
4. Normativa y legislación en gestión de documentos (*records management*) en España. Consultado en: 22–12–05.
<http://www.fesabid.org/federacion/gtrabajo/aenor/jornada281105/>
La Parte 1 (Generalidades) de la norma UNE-ISO 154489-1 ha sido publicada por AENOR en marzo de 2006.
5. Más información en la sede web de la *Secretaría del Consejo Superior de Administración Electrónica del Ministerio de Administraciones Públicas*. Consultado en: 20–12–05.
<http://www.csi.map.es/csi/pg5m52.htm>
6. *Guidelines on the realisation of benefits from electronic records management*. Surrey: The National Archives, 2004, p. 45. Consultado en: 20–12–05.
http://www.nationalarchives.gov.uk/electronicrecords/advice/pdf/benefits_realisation.pdf
7. Algunos artículos pueden ayudar a comprender las diferencias entre las distintas soluciones:
Winterman, Vivienne. *An uncommon trinity: a brief outline of the relationship between records management (RM), electronic document management (EDM) and knowledge management (KM)*. Consultado en: 20–12–05.
<http://www.tfpl.com/assets/applets/Wintermn.pdf>
The difference between document and content management. Consultado en: 21–12–05.
http://www.metatorial.com/papers/dm_v_cm.asp
What is the difference between content management, document management and knowledge management? Consultado en: 20–12–05.
http://iam.ucsc.edu/EDMS/what_is_the_difference_between_c.htm
8. Smyth, Zoe A. “Implementing EDRM: has it provided the benefits expected?”. En: *Records management journal*, 2005, v. 15, n. 3, pp. 141–149.
9. Una lista de funciones de los CMS puede encontrarse en esta web. Consultado en: 3–01–06.
<http://www.cmsreview.com/>
10. *Business drivers across Europe for enterprise content management: findings from European market research*. META Group, 2004, p. 11.

Adela d'Alòs-Moner, DOC6. *Consultores en recursos de información*
aalos@doc6.es