

### **III. Algunos ejemplos de malas prácticas en gestión documental**

Algunas veces debemos recurrir a ejemplos de lo que no se debe hacer, para recomendar lo que debe hacerse.

En este artículo veremos algunos ejemplos que ilustran las “malas prácticas” que se siguen en nuestras organizaciones, a pesar de la cantidad de normatividad y software especializado en Gestión Documental que existe en el mercado para evitar esta situación.

Sin embargo, se trata de costumbres lamentablemente muy extendidas y difíciles de corregir, a no ser que se ponga en funcionamiento un programa de Gestión Documental liderado por la Alta Gerencia.

#### **CASO 1: Entidad pierde información relevante**

- Existe una auditoría o un procedimiento judicial abierto contra un municipio por algún tipo de irregularidad en una contratación pública.
- Las personas responsables del contrato ya no se encuentran en su puesto, por cambios internos o por la entrada de un nuevo equipo de gobierno.

**RESULTADO:** Algunos documentos no se localizan, a pesar de que existe una política de digitalizar los contratos que entran al Archivo.

**ERROR:** No deben tramitarse documentos que no cuenten con un código de radicación oficial y que no hayan sido digitalizados y almacenados en un sistema electrónico previamente.

## **CASO 2: Gerencia de Entidad pública no tiene acceso inmediato a los documentos de su propia organización:**

- Un nuevo equipo de gobierno toma posesión en una entidad pública.
- No se conocen o se desconfía de ciertas personas que manejan cierta información relevante (p.ej. contratación, subsidios, recursos humanos, etc.).

RESULTADO: No es posible o es muy complejo acceder a documentación histórica en relación a ciertos casos de relevancia política o social.

ERROR: Es necesario estandarizar los trámites documentales y contar con un sistema electrónico en el que las personas con mayor responsabilidad tengan acceso inmediato y desde cualquier punto a toda la documentación manejada por la entidad.

## **CASO 3: Entidad invierte recursos en digitalización del Archivo Histórico sin realizar un diagnóstico previo:**

- Se digitalizan gran cantidad de documentos después de haberse realizado su trámite.
- En la digitalización no se tiene en cuenta la forma de clasificar ni de buscar los documentos.

RESULTADO: Esta inversión no sirve para mucho, puesto que mientras se digitaliza el archivo se va generando nuevo archivo. El caos físico se traslada al mundo digital.

ERROR: No se soluciona el problema de raíz que es digitalizando al principio del ciclo de vida y/o evitando que se llegue al formato papel.

## **CASO 4: Varias oficinas necesitan copia de un mismo documento:**

- Se realizan varias copias de un original para su revisión por varias personas (existen estudios que señalan hasta 15 copias del mismo documento).

- Los expedientes se engordan con copias de documentos que son responsabilidad de otras dependencias y que no siempre se trasladan adecuadamente.

RESULTADO: Se incrementan los gastos por fotocopias, consumo de papel, espacio de archivo y no se mantiene un control eficiente de la información.

ERROR: Empleando un sistema electrónico de documentos de archivo es posible realizar “copias virtuales” de los documentos en cualquier expediente electrónico.

### **CASO 5: Ciudadano realiza una petición por e-mail que es atendida más lentamente que una petición realizada por carta física:**

- El ciudadano envía un correo electrónico solicitando información sobre un contrato.
- El correo electrónico se imprime para poder ser tramitado y archivado con posterioridad.

RESULTADO: Se pierde la inmediatez de la respuesta, se gasta en impresión y papel y se alargan los plazos de respuesta.

ERROR: No se disponen de los medios ni de los procedimientos para atender peticiones electrónicas. En teoría, las peticiones electrónicas deberían ser atendidas con mayor agilidad que las físicas.

### **CASO 6: Ciudadano realiza dos trámites ante la misma Entidad y debe aportar la misma documentación dos veces:**

- Para el primer trámite se le solicita un cierto número de documentos en físico, los cuales son digitalizados por la entidad.
- El segundo trámite se produce un tiempo después del primero y requiere los mismos documentos que el trámite anterior.
- El ciudadano debe aportar de nuevo los mismos documentos en físico.

**RESULTADO:** Se aumentan los gastos del ciudadano y de la entidad pública. Se frustra a la ciudadanía ante una mala gestión pública.

**ERROR:** Utilizando un sistema de gestión electrónica capaz de gestionar una carpeta única por ciudadano, se evita la duplicación de documentos únicos.

Como vemos, se trata de meras “caricaturas” pero que permiten evidenciar las malas prácticas que se siguen llevando a cabo a veces por resistencia al cambio, a veces por falta de rigor a la hora de seleccionar tecnología para informatizar los procesos.

¿Por qué no incorporar el documento electrónico como parte de nuestro archivo y aprovechar las ventajas de un workflow electrónico para ejecutar y controlar los trámites necesarios? ¿Por qué no incorporar al ciudadano como parte de nuestro proceso si realmente lo es? ¿Se trata de un problema metodológico, cultural, tecnológico o de recursos disponibles?

Creemos que es una suma de todo lo anterior, pero no debemos permitir que esto continúe así eternamente. . .