

V. Del caos físico al caos digital: ¿y ahora qué?



En los últimos años hemos asistido a la progresiva digitalización de los procesos en nuestras organizaciones, con dos tendencias complementarias:

- La reducción en el **uso del papel**, gracias al empleo de soportes electrónicos.
- La **digitalización** del papel impreso mediante el uso de escáneres.

Este proceso ha ido acompañado de un **movimiento legislativo** importante en todos los países del mundo dando validez jurídica a los documentos con soporte electrónico, permitiendo de esta forma la destrucción del equivalente físico (**digitalización certificada**) o permitiendo la existencia exclusiva con plenas garantías del documento electrónico (p.ej. **factura electrónica**).

Y no obstante, ¿podemos sentirnos satisfechos con los logros alcanzados?

¿Qué ha sucedido en los últimos 10 años?

Las herramientas de software se han ido sofisticando y transformando en verdaderas **herramientas colaborativas**, permitiendo el trabajo de varias personas en cualquier trámite administrativo, con suficientes garantías de seguridad gracias a sistemas de autenticación segura, firmas y estampaciones digitales, etc.

El problema de **almacenamiento y conservación de los archivos** se ha ido resolviendo mediante la subcontratación de estos servicios a empresas especializadas, las cuales han contribuido no solo a la preservación de los documentos con valor archivístico, sino también a organizar los documentos y poderlos suministrar en formato físico o digital a sus clientes cuando estos eran requeridos.

Mediante **proyectos de digitalización** en los que se invirtieron gran cantidad de recursos, se han convertido kilómetros y kilómetros de archivos físicos en una colección de Terabytes de ficheros electrónicos en PDF, TIF, JPG, etc.

Y sin embargo, seguimos **sin encontrar la información que buscamos**, seguimos **repitiendo las mismas tareas** realizadas multitud de veces y que no son productivas para nuestra organización. Aunque hemos reducido la cantidad de fotocopias, seguimos **copiando y moviendo los ficheros** electrónicos, **reenviando los emails** que nos llegan y **generando un desorden** que a veces puede ser más grave que el desorden tradicional del mundo físico, que al menos estaba más localizado.

Porque en esto de la organización electrónica de los documentos, cada “**maestrillo tiene su librillo**”. Los usuarios más organizados se crean sus propias bibliotecas de información, organizan el archivo como mejor consideran, implementan sus propias herramientas, y todo esto sin una supervisión o una política de control global de la documentación, obviando que los documentos son el sustrato del conocimiento de las organizaciones.

Y todo ello con la amenaza de un crecimiento exponencial de la información y la necesidad de conservarla y recuperarla, lo que algunos expertos han denominado la “infoxicación”.

¿Cómo hemos llegado hasta aquí?

En nuestra opinión hay **dos razones** que nos han llevado hasta este punto de inflexión:

- La gestión de la información se ha relegado a personas o departamentos que no entendían del proceso archivístico, pero sí conocían el mundo de las tecnologías de la información.
- Mientras que las personas que sí entendían de gestión documental no conocían suficientemente las nuevas tecnologías de la información.

Y lo grave es que ambos mundos siguen sin entenderse...

¿Qué podemos hacer ahora?

La gestión documental no es nueva; es una actividad casi **tan antigua como la escritura**, que nació debido a la necesidad de “documentar” o fijar actos administrativos y transacciones legales y comerciales por escrito para dar fe de los hechos.

Existe toda una escuela de archivística y gestión documental, comités de normalización, normas nacionales e internacionales (**ISO, CEN, AENOR, etc.**), requisitos funcionales para sistemas de información (**Moreq, ICA, DoD 5015, etc.**) que nos pueden instruir en el buen manejo de la información y los archivos.

Lo primero que debemos hacer es darle la importancia que merece a una buena gestión documental en nuestras organizaciones y, para ello, se requiere un **compromiso de la Alta Gerencia**.

Lo segundo es unir la tecnología con la gestión documental, buscando el **asesoramiento** necesario y **capacitando** a los nuevos líderes de la gestión de la información en nuestras organizaciones, que deberán entender tanto de tecnología como de gestión documental.

Y por último considerar la gestión documental como un proceso **único y transversal** a toda la organización, lo que implicará desarrollar e implantar

métodos y herramientas que permitan la captura, la distribución, la clasificación, el trámite y el archivo de los documentos en sistemas de información que no tengan barreras corporativas y puedan integrarse con cualquier herramienta existente o futura de nuestra organización.

¿Cuál es el método para alcanzar el éxito?

En este punto queremos advertir de que la implantación de un proyecto de gestión documental representa un **cambio importante** y, como tal, generará resistencia en ciertas personas o departamentos, acostumbrados a hacer este tipo de tareas a su arbitrio.

Nuestra metodología está basada en una **implantación progresiva** de una herramienta informática denominada sistema de gestión electrónica de documentos de archivo.

Los pasos recomendados para reducir los riesgos son los siguientes:

1. Realizar un **piloto departamental** o de un proceso específico que pueda controlarse mejor y donde la automatización y/o organización documental pueda lograr una “victoria temprana”
2. Elaborar un **Cuadro de Clasificación Documental** al objeto de poder clasificar cualquier documento de la organización y asociarlo a una dependencia responsable de su elaboración o trámite.
3. Gestionar la **correspondencia oficial** de la organización, física y electrónica, estableciendo un registro o ventanilla única para toda documentación o paquete recibido o enviado.
4. Agrupar y gestionar todos los documentos por **expedientes virtuales**, los cuales podrían contener referencias a archivos físicos o electrónicos ubicados dentro del mismo expediente o en repositorios físicos o electrónicos dispersos. Esta gestión por expediente único puede implantarse por oficinas o procesos de forma progresiva, ligando la correspondencia con el archivo.

5. Gestionar los **inventarios físicos documentales** mediante un sistema informático, permitiendo modelizar los almacenes, codificar los contenedores de documentos, establecer los tiempos de retención y liberación de los archivos, tramitar los préstamos electrónicamente, generar informes de archivo, etc.
6. Optimizar los **flujos de trabajo** mediante la integración de los sistemas informáticos de la organización y el uso de workflows y técnicas de BPM. En este sentido es importante que la herramienta de gestión documental exhiba amplias capacidades de automatización e integración de procesos.