

## **La gestión documental en las empresas, una herramienta óptima para aprovechar la información**

**La Comisión de Fiscal del Colegio de Economistas de Valencia, en colaboración con Deloitte Abogados y Asesores Tributarios, organizó el pasado 4 de mayo la sesión de trabajo La gestión documental en las empresas. Una aproximación práctica, en la que Beatriz Abascal, directora del Centro de Documentación y Gestión del Conocimiento de Deloitte, y David Seguí, documentalista de la firma en su oficina de Valencia, ofrecieron un enfoque práctico, con ideas útiles y consejos para implantar un buen sistema de gestión documental.**

La gestión documental es el conjunto de tareas encaminadas a describir, clasificar, ordenar y, en definitiva, a disponer los documentos con la finalidad de poder recuperarlos posteriormente con la mayor rapidez posible.

Federico Varona, presidente de la Comisión de Fiscal del COEV, dijo, al presentar la sesión de trabajo, que “a nadie se le escapa que uno de los problemas actuales de las organizaciones es la gestión documental. Debemos aprender a hacerlo para así poder gestionar la información ordenada previamente, y así poder gestionar el conocimiento”. La conferencia fue, además de una lección práctica, una invitación a reflexionar sobre la importancia de la gestión documental en las compañías de servicios profesionales.

David Seguí, inició la conferencia explicando que los documentalistas y archiveros son profesiones prácticamente nuevas. Prueba de ello es que solamente en Cataluña existe un colegio profesional que los represente. Seguí comentó con sorna la imagen de “tipos raros, con gafas, que sólo se dedican a la lectura” que persigue, no sólo a los bibliotecarios, sino también a documentalistas y archiveros. “Somos muy profesionales, no todo el mundo vale para archivar, por eso a veces los archivos están como están”, lamentó Seguí, quien se encargó de matizar que el bibliotecario o archivero de un centro específico de una empresa no se encarga de “prestar el Quijote al abogado. Además de darle un libro que trata del Impuesto sobre Sociedades, es capaz de proporcionarle un artículo aparecido en una revista sobre el mismo tema o un informe elaborado por un compañero suyo de otra oficina que también le pueden servir”.

David Seguí definió el documento como “cualquier objeto material que aporte información, independientemente del soporte”, y el archivo como el “conjunto de documentos que produce o recibe un individuo, institución u organismo en el ejercicio de sus actividades”.

Antes de describir los conceptos básicos del tratamiento documental, explicó malos hábitos muy frecuentes en las empresas respecto a la acumulación de documentos. En primer lugar, es habitual que se acumulen en una sala todos los documentos sin ningún criterio. “Las carpetas de los clientes se amontonan junto al ordenador que ya no se usa, la máquina de escribir sin tinta y los palos de golf del jefe. Allí no hay quien se aclare”. En estos casos, la mayoría de directivos no invierten en la implantación de sistemas de gestión documental para ganar tiempo o atajar el problema de raíz, su preocupación es a corto plazo: vaciar el cuarto. “Suelen recurrir a servicios de outsourcing que no solucionan el problema”.

También suele ocurrir que cada profesional conserva sus papeles, por lo tanto, “si no está él, no se pueden encontrar los documentos”. En este caso, los profesionales no ven la finalidad de la empresa en su conjunto, “se centran en su trabajo y no saben lo que hace el de al lado”.

Frente a estos problemas, frecuentes en cualquier empresa o despacho profesional, Seguí subrayó la importancia de trasladar al archivo la responsabilidad de administrar un sistema integral de documentación, con la finalidad de proteger los derechos de la empresa, abaratar costes e incrementar la eficiencia de la gestión administrativa.

“Los archivos están como están porque no se ha cuantificado en euros el tiempo perdido buscando un documento. Hay profesionales que facturan por horas y pasan una mañana entera buscando algún documento”, aseveró Seguí.

El tratamiento documental

Las herramientas ofimáticas básicas son suficientes para implementar un buen sistema de gestión documental. “Tened cuidado con que no os vendan la moto con programas específicos. Para ello, lo mejor es que os impliquéis en la implantación del sistema”, advirtió Seguí.

El tratamiento documental comprende varias tareas: la clasificación, la descripción, la conservación y la recuperación.

La clasificación implica establecer los tipos de documentos que genera la empresa. Puede ser orgánica o funcional, según prime el organigrama o las funciones de la misma. La descripción, por su parte, es el conjunto de datos que identifican un documento. Aquí deben determinarse los distintos campos, como la ubicación física, la fecha o el contenido. “Hay que utilizar los mismos términos para facilitar la búsqueda de documentos y no generar confusión”, advirtió el documentalista de la multinacional de servicios profesionales.

Respecto a la conservación, Seguí comentó que se tiende a los dos extremos: guardar toda la documentación o desprenderse de ella en cuanto se ha utilizado. “Hay que saber ser selectivos en la conservación de documentos, porque muchos informes pueden ser utilizados de nuevo”.

Por último, la recuperación es el resultado que evalúa las anteriores tareas. “La finalidad de la gestión documental es recuperar los documentos lo más rápido posible”. La capacidad de controlar la información y recuperar la documentación ofrece una excelente imagen de cara al cliente. “Poder recuperar, por ejemplo, un fax enviado hace semanas da una buena imagen de la empresa de cara a los clientes”.

Los documentos electrónicos (Microsoft Word, Excel, Contaplus...) necesitan de un buscador más completo para recuperarlos del disco duro. Un buscador potente facilita recuperar el documento con más rapidez. En este sentido, cuanto más tiempo dediquen los trabajadores a rellenar los campos del documento, más fácil será recuperarlo posteriormente.

El documentalista de Deloitte concluyó su intervención defendiendo que “en pleno siglo XXI, en la era de la sociedad de la información y las telecomunicaciones, donde podemos acceder a un documento del despacho desde casa, es indispensable tener bien controlada la documentación”.

#### Experiencia práctica

Tras la intervención de David Seguí, Beatriz Abascal, directora del Centro de Documentación y Gestión del Conocimiento de la firma multinacional, se centró en la experiencia práctica de la implantación de un sistema de gestión documental, que en primer lugar debe integrarse en la propia cultura organizativa de la compañía. “La panacea no existe, no hay un sistema único que sirve para todos. Influye mucho el funcionamiento interno de la empresa”.

Ante las dudas sobre la seguridad del sistema de gestión documental, la pregunta del millón que se hacen todas las empresas antes de implantar el sistema, Abascal aseguró que siempre será más fiable crear un sistema donde “se den permisos para acceder a los archivos, se monitoricen y controlen los registros”, a tener almacenada la documentación en carpetas que “cualquiera puede llevarse abriendo la oficina de una patada”.

Aunque la seguridad suprema no existe, hay que tratar de crear un sistema suficientemente seguro para establecer los accesos y saber quién accede a qué. “Cuando hablamos de gestión de conocimientos no significa que todo el mundo debe acceder a todo”, matizó Abascal.

Para diseñar un proyecto de gestión documental, se necesita tiempo, dinero y gente especializada, a veces de la propia empresa. “No es un proyecto tecnológico, no lo desarrolla el departamento de informática, y dependiendo de hasta donde se quiere llegar, es más o menos costoso”.

Otra barrera que se debe superar es que va a implicar cambios organizativos y culturales dentro de la empresa, que afecta a todos los niveles, desde el que reparte los faxes y la secretaria hasta los directivos. “No supone una reestructuración de la plantilla, pero sí una reorientación de funciones”.

Antes de empezar a implantar el sistema, hay que analizar la situación y decidir qué hacer. Además, conviene informar e involucrar a todas las personas de la compañía para que asimilen mejor el cambio y se sientan parte del proyecto. Beatriz Abascal aconsejó implantar primero un sistema sencillo, que todos aprendan a utilizar, e ir desarrollándolo poco a poco. “Cuánto más bruscos sean los cambios para la empresa, más difícil será lograr que funcione”. Un sistema de gestión documental es algo vivo, se puede ir desarrollándolo y añadiendo aplicaciones en función de las necesidades de la empresa.

Una vez analizada la situación de la organización, Abascal recomendó efectuar un primer ensayo a pequeña escala: “diseña un sistema piloto, un paquete sencillo para un grupo reducido de personas, corrige los errores cometidos y después extiéndelo al resto de la organización”.

#### Ventajas de la gestión documental

En primer lugar, la gestión documental aporta un mayor conocimiento al personal de la empresa, mejorando su formación. Los conocimientos adquiridos se pueden comunicar al resto y puede servir para asesorar mejor a los clientes. “Las habilidades y conocimientos técnicos de la gente se pueden aprovechar

para mejorar el trabajo desempeñado”, subrayó la responsable de Centro de Documentación y Gestión del Conocimiento de Deloitte.

Además, otra gran ventaja de la implantación de un sistema avanzado es que puede permitir a los clientes del despacho acceder, a través de Internet, a documentación, en cualquier momento y desde cualquier sitio, sin recurrir a personal del despacho. Por otra parte, se puede aprovechar el estudio previo sobre los procesos de la organización, la “foto de situación”, para optimizar los procedimientos internos. “Un buen sistema ayuda a que la empresa sea más eficaz y, por tanto, más rentable, objetivo último de cualquier organización”.

La conclusión, tras hora y media de conferencia, es que resulta fundamental manejar la información en cualquier trabajo. “Para un despacho de abogados, por ejemplo, es vital disponer de la legislación, muy cambiante en algunas materias, así como acceder a las últimas decisiones aprobadas por el Gobierno o el Congreso. También es imprescindible saber lo que ocurre en otros países, que tarde o temprano acabará afectando al nuestro”.