

Publicamos el artículo La gestión documental en las empresas, una herramienta óptima para aprovechar la información, resumen de la sesión de trabajo que impartieron en el COEV, Beatriz Abascal y David Seguí, documentalistas de Deloitte Abogados y Asesores Tributarios, y que en el número 312 de economistas se reprodujo con errores de transcripción.

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 Abogados y Asesores Tributarios, y David Seguí, documentalista de su equipo en la 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 gestionar los documentos de una compañía con la finalidad de recuperarlos posteriormente con la mayor rapidez posible.

Federico Varona, presidente de la Comisión de Fiscal, 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, documentalista de la oficina de Valencia de Deloitte Abogados y Asesores Tributarios, inició la sesión de trabajo explicando que los documentalistas y archiveros son perfiles profesionales poco conocidos, que, de momento, solamente Cataluña ha apostado por crear y promocionar un colegio profesional que los represente. Seguí comentó irónicamente la imagen de “tipos raros, con gafas, con mucho tiempo libre y 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 (igual que tampoco todo el mundo vale para auditar o asesorar), por eso a veces los archivos están como están”, lamentó Seguí, quien se encargó de matizar que el bibliotecario o archivero de un centro de documentación perteneciente a una empresa especializada en algún sector no se encarga sólo 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”.

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 los malos hábitos muy frecuentes en las empresas respecto a la acumulación de documentos. En primer lugar, es frecuente que se acumulen en una sala todos los documentos sin ningún criterio. “Las carpetas de los clientes se amontonan en una habitación junto al ordenador que ya no se usa, la máquina de escribir sin tinta y los palos de golf rotos 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, en muchas ocasiones, 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 que éste ha generado”. 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 la persona de su 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 documentación. Hay profesionales que facturan por horas y pasan una mañana entera buscando un documento”, aseveró Seguí.

El tratamiento documental

Las herramientas ofimáticas básicas son suficientes para implementar un buen sistema de gestión documental. “Y 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.

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”.

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.

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, 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 Deloitte Abogados y Asesores Tributarios, 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 sirva para todos. Influye mucho el funcionamiento interno de la empresa”.

Ante las dudas de las empresas sobre la seguridad de los sistemas de gestión documental, 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 en cualquier momento”. Aunque la seguridad suprema no existe, hay que tratar de crear un sistema suficientemente seguro. “Cuando hablamos de Gestión de Conocimiento no significa que todo el mundo deba acceder a todo”, matizó Abascal.

Para diseñar un proyecto de gestión documental, se necesita tiempo, dinero y gente especializada. “No es un proyecto tecnológico, es un proyecto de empresa. La tecnología se utiliza como plataforma. Y dependiendo de hasta donde se quiere llegar, es más o menos costoso”.

Otra barrera de las que se deben superar tiene que ver con los cambios organizativos y culturales dentro de la empresa, que afecta a todos los niveles, desde el escalón más inferior hasta los directivos. “Hay que aprovechar para analizar los procesos internos de trabajo y mejorarlos; esto 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 se quiere 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 desarrollando y añadiendo funcionalidades según 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 es un gran paso hacia la gestión del conocimiento. Cuando a través de una gestión documental avanzada se llega a la gestión del conocimiento, los conocimientos adquiridos por los empleados se pueden compartir con los demás. “Las habilidades y conocimientos técnicos de la gente se pueden aprovechar para mejorar el trabajo”, subrayó la responsable del Centro de Documentación y Gestión del Conocimiento de Deloitte Abogados y Asesores Tributarios.

Además, los sistemas avanzados permiten acceder a terceros (clientes, proveedores), a través de Internet, a la documentación, en cualquier momento y desde cualquier sitio.

Por otra parte, se puede aprovechar 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”.