

# El éxito de una gestión documental



El manejo de documentos se ha convertido en una práctica muy importante para las organizaciones. Sin embargo, algunas implementan tecnologías sin conocer aspectos clave para dicha transición.

Por: Lina Hurtado, Consultor Líder Gestión Documental PwC

**La definición** de una visión estratégica sobre el uso de documentos físicos o electrónicos que se producen diariamente y la formulación de ciertas preguntas antes de implementar un software de gestión documental son pasos esenciales para comenzar de manera correcta el proceso.

Involucrar al equipo informático de la organización resulta indispensable. Ellos conocen la infraestructura tecnológica, las políticas de seguridad de la información, los costos aproximados del software, los requerimientos no funcionales que debe tener dicha herramienta y el hardware adicional que se puede llegar a necesitar.

Es importante tener en cuenta que aunque un proyecto de gestión documental es concebido como un proceso de apoyo a la cadena de valor, también

es considerado como un procedimiento transversal a toda la organización. Esto le otorga un nivel de importancia similar al de los proyectos *core* o misionales de cualquier empresa.

La gestión documental controla la información, lo más valioso para una organización. Por esta razón, todos los niveles deben apoyar el proyecto y no verlo como una carga adicional. Para evitar lo anterior y garantizar la óptima implantación de un software de gestión documental corporativo, se debe contemplar la creación de un departamento encargado exclusivamente a esta ardua tarea. Se sugiere la conformación de un equipo integrado por bibliotecólogos y archivistas que definan el Programa de Gestión Documental (PGD), según el ciclo vital de los documentos: planeación, producción, gestión, trámite, organización, transfe-

rencia, disposición final, preservación a largo plazo y valoración.

El equipo determinará las herramientas que cubrirán los requerimientos funcionales, técnicos y de integración, y planificará el “plan de acción” como parte de un proyecto piloto que

definir y asignar responsabilidades según las competencias e informar a las partes implicadas el avance o los desaciertos que se puedan presentar para tomar los correctivos necesarios.

Es importante tener en cuenta que según el tamaño de la organización, el

## La gestión de documentos deja su rol operativo para pasar a jugar un rol estratégico dentro de la organización.

se extenderá al resto de la organización. Así mismo, será responsable de involucrar a los usuarios internos y externos como consumidores activos de información.

Por otro lado, la coordinación y colaboración de todos los actores resulta esencial para el buen desarrollo del proyecto. Desde su fase de inicio se debe

proceso de implementación de un sistema de gestión documental será más complejo. En una compañía grande, por ejemplo, la gran cantidad de empleados, departamentos, sedes, procesos, así como objetivos y métodos de trabajo que son heterogéneos, complican el desarrollo del proyecto de manera unificada.

## PwC contribuye con el desarrollo empresarial de las Pymes colombianas

**10 años** trabajando en soluciones bajo modelo Cloud Computing para las Pymes en el marco de la Responsabilidad Social

1

**affinity**

Software administrativo y contable

2

**ngsoft**

Software liquidador de nómina

3

**Facturación Electrónica**

4

**Gestión Documental**

5

**Comunidades Interactivas**

w

/co/outsourcing



## Al realizar un proyecto de gestión documental, la empresa debe resolver preguntas como dónde se almacenará la información y cuáles serán las condiciones de acceso a la misma.

Por ese motivo se recomienda lanzar un proyecto piloto enfocado a una pequeña parte de la organización, de manera que se puedan realizar diferentes actividades de prueba e identificar buenas o malas prácticas que indiquen si el sistema es óptimo y cubre las necesidades del PGD.

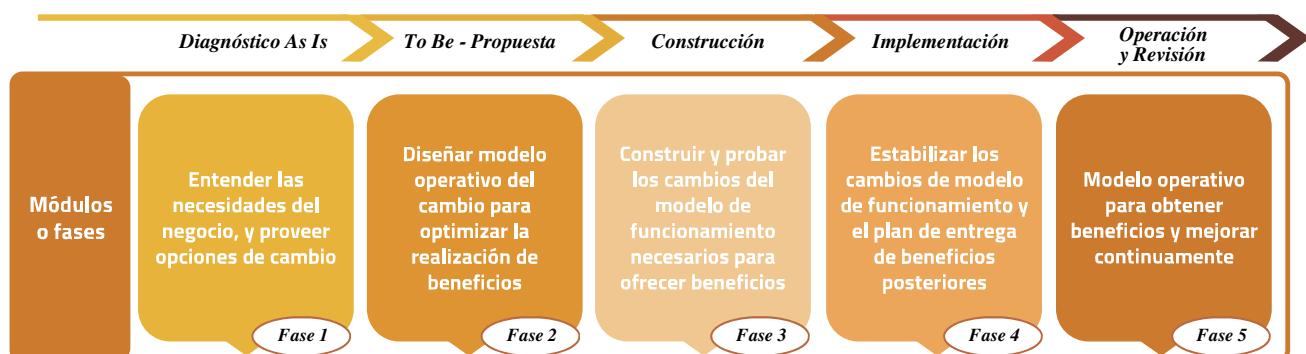
Además, las organizaciones tendrán que trabajar de la mano con aquellos departamentos que puedan contribuir en la definición de estrategias de gestión del cambio, ya que implementar nuevos modelos para gestionar documen-

tos implica cambios en la cultura organizacional. Si la organización no tiene cierta disposición al cambio, el proyecto estará expuesto al posible rechazo de los usuarios. La alta dirección también juega un papel muy importante, deberá informar a toda la organización sobre las diferentes fases del proyecto, los logros obtenidos y las dificultades, demostrando así la importancia y relevancia del proceso para la compañía.

Por último, la gestión documental es el marco para la aplicación de la gestión

de calidad. Ambos tendrán que estar integrados puesto que realizan tareas de control de registros y optimizan la gestión administrativa de las organizaciones con un enfoque de rentabilidad y eficacia en los procesos.

Y ahora la pregunta es ¿qué metodología debo adoptar para realizar esta implementación? La respuesta es muy sencilla, las organizaciones deben contemplar la planeación de un proyecto tradicional donde tengan en cuenta algunas fases como:



### Preguntas clave

Estos son algunos interrogantes que una empresa debe plantearse a la hora de realizar un proyecto de gestión documental:

- ¿Qué es gestión documental?
- ¿Dónde empieza y dónde termina?
- ¿Quiénes son sus responsables?
- ¿Cuál es su metodología?
- ¿Qué tiene que ver la "función de archivo" con la gestión documental?
- ¿Qué presupuesto se tiene para implementar un proyecto de gestión documental?
- ¿Deseo comprar, alquilar o hacer un software?
- ¿Cuándo espero tener una solución?
- ¿Qué área será la responsable del proceso?

- ¿Qué áreas se deben involucrar?
- ¿Cuál es la situación que espero resolver?
- ¿Qué procesos debo normalizar antes de implementar una nueva tecnología?, ¿cómo resolveré los temas de gestión del cambio para tener una aceptación positiva por parte de los usuarios?
- ¿Cómo quiero recuperar la información?
- ¿Seguiré manejando documentos físicos y electrónicos?
- ¿Cuento con el apoyo de la alta dirección?
- ¿Dónde almacenaré la información?
- ¿Cuánto tiempo conservaré los documentos?

Lo importante es entender que la gestión de documentos deja su rol operativo para pasar a jugar un rol estratégico, teniendo en cuenta que es la suma de: Calidad + Medio Ambiente + Seguridad de la Información + Prevención de Riesgos Laborales + Gestión Documental.

