

# **METODOLOGÍA PARA ESTABLECER UN SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL EN UNA ORGANIZACIÓN**

Por: Fernando Machicado M.

## **INTRODUCCIÓN.**

El contexto actual en que se desenvuelven las diferentes instituciones y organizaciones exige la aplicación de determinados sistemas, métodos, procedimientos y otros instrumentos que respondan a esas expectativas en el área de la gestión de información y documentación.

La gestión de información y documentación en las organizaciones, como disciplina reciente, asume sin duda alguna, los retos de llevar adelante esas potencialidades que se hacen cada vez más exigentes, complejas y renovables.

Sin duda alguna, se trata de identificar aquellos recursos informativos que forman parte de los muchos recursos que requiere la organización para darles una mayor y mejor proyección en la explotación de ellos, mediante una adecuada administración y gestión.

Bajo ese marco introductorio, se hace necesario aportar algunas ideas que induzcan a plantear una metodología que este orientada a aplicar parámetros y de esa forma establecer un Sistema de Gestión Documental (SGD) en una organización.

Esta metodología representa algunos aportes considerados desde mi punto de vista importantes, aplicando precisamente la teoría de sistema y su metodología de sistemas en un contexto organizacional, para que la misma responda a la gestión documental de dicha entidad.

## **PRINCIPIOS BÁSICOS.**

Dentro de los aspectos de la comunicación que existe en una organización, existe una diversidad, pero generalmente se presenta un esquema básico y común en todo tipo de comunicación, es decir existe un emisor (sujeto), un receptor (sujeto) y un canal que en este caso es el medio (documento).

En cualquier organización, existe siempre la comunicación a través de diversos medios (documentos), en ellos se plasma la información y el conocimiento, elementos importantísimos que son la base y orientan a las acciones, como se señala en la pirámide informacional de Gloria Ponjuan, de acuerdo a los niveles de la evolución informacional.

Sin duda alguna en el tratamiento de la información y el conocimiento dentro de una organización intervienen diversos actores, especialistas y disciplinas por la complejidad que significa ello. Se trata de reagrupar nociones, conceptos, análisis, evaluaciones, variables, entes de información, etc. que juegan un papel importantísimo en su configuración.

Un proceso natural e importante que entra en acción es la cadena documental, constituida por una serie de operaciones materiales e intelectuales interdependientes entre sí. En un extremo se encuentran los In Put o ingreso de documentos que hay que trabajarlos, para luego seguir con el proceso de tratamiento y después de ello obtener el Out Put salida de productos o resultados.

El elemento sustancial y clave que existe dentro de esa cadena documental además con fuerte carga informativa es el documento, el documento y particularmente el documento de gestión, el mismo que forma parte de grupos documentales, como un trámite, un expediente, una serie, etc. deben estar bien representados, mediante una adecuada gestión de ellos.

Estos, los documentos generalmente tienen idas y vueltas o son depositarias en alguna unidad administrativa dentro de la organización y por ello responden a ciclos y flujos que se repiten en determinadas acciones.

Tanto la cadena documentaria, como los ciclos y flujos son efecto de las operaciones predefinidas y a veces postdefinidas por la organización y deben buscar la rapidez, la precisión, la confiabilidad y la economía.

Se debe tender a un orden lógico de tareas consistentes con vistas a la racionalización y normalización del trabajo. En el ciclo de la cadena documental, también intervienen articuladamente organismos distintos como las unidades administrativas de la institución entrelazados en red o redes, sistemas de cooperación y división de tareas tanto de esas unidades como de sus funcionarios.

Se puede entonces definir un Sistema de Gestión de la Información (SGI) como “.... un sistema diseñado para organizar, almacenar, recuperar y difundir la información. Un sistema de gestión de la información nos permitirá un control de calidad del proceso documental...”<sup>1</sup>

Por otro lado, es de importancia vital mencionar las características de la organización o institución y sus niveles de estructura organizacional, pues dependiendo de ello, se puede identificar su complejidad y diseñar el Sistema de Gestión Documental (SGD).

Y como parte fundamental de dicha estructura organizacional, se encuentran las unidades administrativas, las mismas que unidas conforman los entes que por excelencia recopilan, generan, procesan y difunden información y documentación en la organización. A esta importancia se añade las funciones y competencias que se define para cada unidad administrativa, ya que es característica en toda institución al crearse..

Otro elemento fundamental al considerar el diseño de un Sistema de Gestión Documental (SGD) son precisamente los aspectos jurídicos que rigen o regulan los temas de gestión documental y comunicacional, sobre todo para instituciones dependientes de gobiernos estatales (centrales) o municipios (locales).

---

<sup>1</sup> Angós Ullate, José María; y otros. “Necesidad de una metodología que optimice la gestión documental: estudio de un caso práctico”. Zaragoza, s.d.t., s.f.

## **FASES PARA ESTABLECER EL SISTEMA DE GESTION DOCUMENTAL (SGD).**

Definidos los conceptos y elementos constitutivos del Sistema de Gestión Documental (SGD) en una organización, debe considerarse básico adoptar una metodología que responda a una flexibilidad, a una adecuación propia del sistema y de la organización en cuestión.

Se trata de aplicar la metodología de sistemas, la misma que tiene amplia aceptación en el ámbito del desarrollo de sistemas de información. Bajo esa introducción es pertinente señalar que existen cinco fases en las cuales basar el diseño del Sistema de Gestión Documental, estas fases suponen:

### **Primera Fase. Desarrollar un Plan Global.**

Es importante desarrollar un plan global que represente al Sistema de Gestión Documental, el mismo que puede estar inmerso dentro del Sistema de Gestión de Información (SGI), pero lo importante es que el plan global pueda estar totalmente compatibilizado con los objetivos, metas, misión y visión de la organización, pues ello garantizaría la plenitud del desarrollo de la misma, por constituir el alma misma de la organización.

En la elaboración del plan global es necesario considerar, la identificación de los problemas, los objetivos general y específicos del plan y los recursos a tomar en cuenta.

Es también importante considerar que al desarrollar el plan global se forme un grupo de profesionales que usualmente existen en la organización, estos son especialistas en organización y métodos, en sistemas y en documentación o archivística. Este equipo debe trabajar en forma coordinada y dinámica en los detalles del plan global y la ejecución del Sistema de Gestión Documental.

### **Segunda Fase. Estudio de Viabilidad, Análisis de Sistemas.**

En esta área, cuyo propósito es realizar un estudio, la viabilidad de la aplicación del Sistema de Gestión Documental (SGD) con varios determinantes, estos son:

- Revisar, Analizar y Documentar el estudio.

Parte fundamental que comprende los pasos de recopilar información básica y fundamental para analizar la viabilidad del Sistema de Gestión Documental (SGD), generalmente se basa en sistemas anteriores o existentes, a fin de que estos tengan fundamentos que deben ser analizados y documentados respectivamente.

- Alcance del Proyecto.

En esta parte se debe mencionar los alcances del proyecto SDG, con las posibilidades de hacerlo realidad cubriendo los ámbitos locales y/o regionales (en caso de ser geográficamente distantes) para proyectarlo hacia el futuro.

- Modelo lógico actual de procesos.

Basado en la experiencia propia de la organización respecto de los modelos lógicos organizacionales ya desarrollados, sin duda que se deben adoptar y/o replantear dichos procesos internos vigentes, estos generalmente se expresan en los flujogramas, flujos procedimentales, flujos documentales y otros. Todos ellos deben responder a procesos lógicos.

- Debe relacionarse entre costo-beneficio y costo eficacia.

Como respuesta adicional, también debe incluirse los estudios de costo-beneficio de la implementación del Sistema de Gestión Documental (SGD), ellos responderán al análisis de comparaciones entre el nuevo sistema, el viejo sistema u otros existentes en el mercado.

Adicionalmente, también se debe mencionar la relación del costo con la eficacia en las diferentes operaciones procesales y documentales, con diagramas adicionales que demuestren dicho propósito.

### **Tercera Fase. Diseño del Sistema de Gestión Documental (SGD).**

Esta fase supone la consecución de cuatro etapas ineludibles, los mismos que tienen mucho que ver con el plan global y los objetivos del Sistema de Gestión Documental (SGD) que se propone:

#### *La Etapa de Identificación de las Necesidades de Información.*

Es una etapa que permite identificar las necesidades de información en base a demandas planteadas, esta identificación debe cubrir esencialmente a los usuarios de la información, y estos suelen clasificarse generalmente en dos tipos de usuarios claramente diferenciados, es decir Usuarios Internos (los funcionarios en general) y los Usuarios Externos (aquellos que demandan un servicio a la organización).

Se trata en esta ocasión de identificar las necesidades de información entorno a temas, asuntos generales y asuntos específicos atribuibles a la organización, los cuales vienen desarrollando la institución como actividades cotidianas.

Sin duda alguna estos parámetros se especifican con mayor detalle en los manuales de funciones, manuales de organización y reglamentado en sus normas y procedimientos de la propia organización.

Por otro lado, es importante identificar los soportes en los cuales suelen requerir los usuarios, dicha información, la tendencia actual es distribuir en formatos HTML, CD-ROM y diskettes, y en otras en papel. Esta información tiene que ser bidireccional, es decir el sistema comunica al usuario, como el usuario se comunica con el sistema.

El usuario tiene que acceder a la información digital desde cualquier plataforma o sistema, de tal manera que los documentos sean fácilmente identificables y portables

cuando se los requiera. Por otro lado se debe ofrecer la información con carácter de interactividad hacia el usuario, de tal manera que el mismo pueda interactuar.

Se sugiere la aplicación del formato HTML, el mismo que permite una aplicación sencilla en Internet o en Intranet, por tener ventajas de que el usuario no requiere mayores aprendizajes sobre el mismo.

En concreto, las necesidades de información de los usuarios deben estar orientados a determinar una adecuación del mejor sistema de comunicación en la que se incluyan esencialmente los formatos, los navegadores o interfases amigables, la adecuación a plataformas de red y sobre todo que permita la interactividad usuario-sistema

#### *La Definición de Documentos que se van a Gestionar.*

Es importante mencionar que el concepto de documento que formaría parte del Sistema de Gestión Documental (SGD) en una organización, no solo es el que ingresa en él, sino también aquel que se produce, edita y distribuye en la organización y fuera de ella.

Con ese marco definido, es importante en esta segunda etapa, definir los tipos documentales que se producirán, editarán y distribuirán, en este caso se tendrá que tomar en cuenta todas las normas que existen en esta materia dentro la organización a la cual pertenece el Sistema de Gestión Documental (SGD) con la finalidad de que ellos superen los controles de calidad.

Es muy importante tomar en cuenta en los documentos, los ciclos de vida, las estructura, el formato y medio físico de los mismos a fin de que sean los más adecuados a las características del usuario, en este caso son muy importantes las interfases que ayudan al usuario a comprender el contenido de los documentos.

También es importante que la presentación de los documentos esté determinada por el soporte y el formato, los mismos que se puede digitalizar y diseñar formatos normalizados con el objetivo establecer hiperenlaces e interfases gráficas.

Por otro lado es importante tomar en cuenta la producción y distribución de los documentos, y para ello debemos responder a las siguientes preguntas; Cuándo, Cómo y Dónde produciremos y distribuiremos nuestros productos documentales?. También es necesario la producción de documentos secundarios que se presenten cuando hacen referencia a primarios, como son las listas, catálogos e índices.

Todas las anteriores características pueden adoptar diferentes formatos, como los HTML, Documentos tipo Word, Acrobat, Texto, con extensión doc, pdf, y txt. Todas estas características deben responder a las necesidades del usuario, bajo las siguientes condiciones:

- El Formato debe ser absolutamente fiel al original.
- El Formato debe facilitar su manejo.
- Debe responder a la interactividad con el usuario para relacionar los campos.
- Debe existir un programa de interpretación de dicho formato (fácil)

Por último en esta etapa, se tiene que planificar también la identificación de los documentos gestionados por el sistema, con propósitos de su adecuada organización, edición y distribución, en este caso las Bases de Datos tienen que permitir el almacenamiento y recuperación de la memoria institucional y el fondo documental del sistema para el cual se emplearían las técnicas de archivística y documentación que conocemos.

#### *Elaborar el Plan de Construcción del Lenguaje Documental.*

Esta etapa se caracteriza por la construcción de un lenguaje de recuperación de información almacenada que esté normalizado y que permita la clasificación de los documentos además de la utilización de herramientas que permitan la indización de documentos electrónicos PDF, TXT, Bases de Datos, para en lo posterior recuperar a través de búsquedas interactivas basados en las expresiones booleanas cuyos operadores principales sean AND, OR, NOT además de la utilización de comodines de truncamiento de palabras sea por campos específicos.

#### *Estudiar Alternativas Tecnológicas para el Sistema de Gestión Documental (SGD).*

La última etapa tiene el objetivo fundamental de aplicar la mejor tecnología que permita:

- Editar y difundir los documentos en formato digital de forma ágil y con interfases amigables.
- Indizar de manera automática un conjunto de documentos.
- Facilitar al usuario el acceso a los documentos y la información que necesita.

En este caso las tecnologías más actuales suelen ofrecer diseño de documentos hipertexto y de interfases gráficas a fin de hacerlas más dinámicas. Se ha notado que la aplicación de hipertextos permite realizar la indización asociativa a través de términos seleccionados y establecer hiperenlaces.

Por otro lado las tecnologías que permiten el trabajo corporativo se basan esencialmente en el correo electrónico, acceso a bases de datos documentales compartidas, coordinación basada en el flujo de trabajo.

Las tecnologías adoptadas tienen que permitir, potenciar y desarrollar el trabajo corporativo, el trabajo en red, apoyado ineludiblemente en la Intranet, con plataformas bien definidas.

De lo que se trata es de recuperar y difundir la información documental haciendo énfasis a la exhaustividad, pertinencia, precisión, rapidez y economía.

#### **Cuarta Fase. Implantación del Sistema.**

Después de elaborar el plan, analizado y diseñado el Sistema de Gestión Documental, se debe implementarlo en la vía práctica, para comprobar y realizar las operaciones materiales e intelectuales que constituyen la cadena documentaria con la producción, edición y distribución de los productos documentales.

Para esta fase, es necesario aplicar algunos elementos que se establecieron en el plan, cual es aplicar según cronograma, las tareas y actividades. Probablemente se plantee llevar a cabo una prueba piloto por un breve tiempo, a fin de retroalimentar al sistema.

### **Quinta Fase. Control y Mantenimiento del Sistema.**

Esta última fase que resulta la más importante de todas, permitirá el perfeccionamiento de los resultados planteados en sus inicios. Es el momento en que se expresa el control y la auténtica gestión documental de la organización. Para ello se debe hacer énfasis en lo siguiente:

El funcionamiento en este caso se constituye en el principal mecanismo de enlace con todos los usuarios relacionados con el Sistema de Gestión Documental, el hecho de mostrar las ventajas del sistema y las inigualables contribuciones a la gestión administrativa del organismo, y como consecuencia el logro de objetivos se constituye en el pilar fundamental para entrar en un mundo de flujo de información y documentación **adecuadamente controlada**.

Otro elemento importante es la explotación de las disponibilidades documentales de la información **idóneamente seleccionada** para la toma de decisiones en cualquier nivel de la estructura administrativa de la organización.

Por otro lado, es sumamente importante realizar de forma permanentemente el mantenimiento de los documentos en todas sus etapas mismas que constituyen en la cadena documentaria y especialmente en el ciclo de vida de los documentos. Son aspectos que sin duda permitirán ingresar a otra era del tratamiento documental con un Sistema de Gestión Documental basado en la automatización y la aplicación de las nuevas tecnologías digitales.

A raíz del control y obviamente del mantenimiento documental en el Sistema, surgen sin duda, una serie de tareas operativas e intelectuales que hay que manejarlas a nivel de decisiones, más eficientes, como es por ejemplo el Archivar y el Expurgar, procesos que requieren también del apoyo del Sistema de Gestión Documental de manera implícita. Para ello es necesario entrar en otras áreas del manejo documental, cuales son temas jurídicos, etc.

### **CONCLUSIONES.**

A manera de conclusiones, es necesario puntualizar, que se debe establecer un marco metodológico para optimizar el Sistema de Gestión de Documental, este debe cubrir el largo proceso documental desde su generación hasta su archivo o expurgo. Esta metodología documental debe permitir el potenciamiento, facilitar y desarrollar el trabajo corporativo.

También es necesario que el Sistema de Gestión Documental este orientado a la consolidación del control de calidad del proceso documental, en todas sus etapas.

Cualquier cambio en el futuro, debe tomar en cuenta a la metodología propuesta, a las nuevas tecnologías de la información, como a las necesidades del usuario.