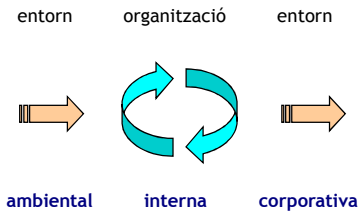
11 JORNADES CATALANES
D'INFORMACIÓ I DOCUMENTACIÓ

La gestió dels documents a les organitzacions

Grup de treball de Gestió documental i d'arxius
23 de maig de 2008

José Alberto Alonso
Montserrat Garcia Alsina
gestiodocumental@cobdc.org

Tipus d'informació a les organitzacions



ambiental	> fonts d'informació	> biblioteca/centre de documentació
interna	> documents administratius i de negoci	> gestió documental / arxiu
corporativa	> portal web	> gestió de continguts

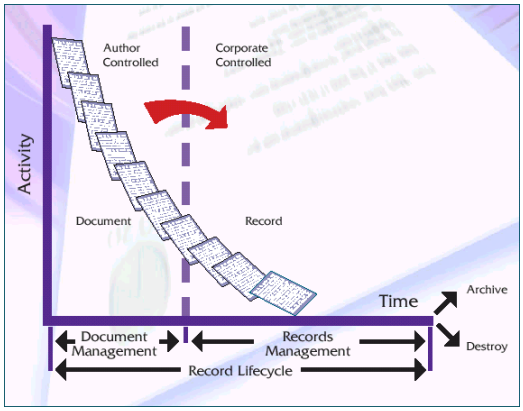
La gestió documental ("records management")

La finalitat de la gestió documental és definir bones pràctiques de gestió dels documents que ajudin a preservar els documents que evidencien la presa de decisions i les activitats i operacions de l'organització, facilitant una recuperació més eficient de la informació que contenen.

Això implica:

- Portar a terme un control eficaç i sistemàtic de tots els documents creats o rebuts per l'organització en l'exercici de les seves activitats ("records"), amb independència del seu suport o format.
- Definir una política de gestió de documents, assignar les responsabilitats respecte dels documents, establir procediments i dissenyar, implementar i administrar un sistema de gestió de documents.
- Integrar la gestió de documents amb els processos de negoci i els sistemes d'informació de l'organització.

El cicle de vida dels documents



Font: 80-20 Document Manager. Cost-effective, Integrated Document and Records Management

Visió global de la gestió documental

Cal tenir en compte la informació que es manté als:

1. Documents en paper (arxiu físic).
2. Documents electrònics:
   - **a)** documents digitalitzats (sistemes de gestió electrònica de documents)
   - **b)** documents generats amb les aplicacions ofimàtiques
   - **c)** missatges de correu electrònic
3. Sistemes de informació per a la gestió (ERP, CRM, BPM...).

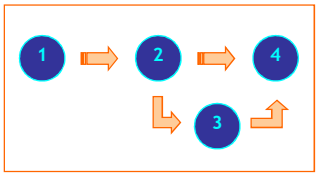
Mapa documental: eina corporativa que permet a qualsevol persona de l'organització conèixer els documents existents, el seu suport, la seva ubicació, la seva relació amb les aplicacions informàtiques amb què es produeixen o s'administren, integrant la informació existent en tots els sistemes d'informació de l'organització i tenint en compte el seu valor per a la gestió del coneixement organitzatiu.

Cap a la gestió electrònica dels documents

Entre el paper i els documents electrònics

Estadis:

1. Oficina tradicional basada en documents en paper.
2. Oficina mixta, amb dos suports documentals (paper / electrònic).
3. Digitalització de documents en paper (escanejat).
4. Oficina "sense paper" completament digitalitzada (tots els documents es produeixen, es reben, es difonen i s'emmagatzemen en suport electrònic).



COBDC · Grup de gestió documental i d'arxius · gestiodocumental@cobdc.org

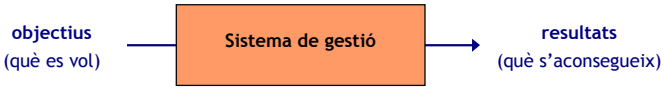
Normes ISO per a la gestió documental

Gestió documental	Aplicacions
• UNE-ISO 15489:1:2006. Información y documentación - Gestión de documentos - Parte 1: Generalidades • UNE-ISO/TR 15489-2:2006. Información y documentación - Gestión de documentos - Parte 2: Directrices • ISO 23081-1:2006. Information and documentation - Records management processes - Metadata for records - Part 1: Principles • ISO/TS 23081-2:2007. Information and documentation - Records management processes - Metadata for records - Part 2: Conceptual and implementation issues	• ISO/TR 15801:2004. Electronic imaging - Information stored electronically - Recommendations for trustworthiness and reliability • ISO 19005-1:2005. Document management - Electronic document file format for long-term preservation - Part 1: Use of PDF 1.4 (PDF/A-1) • ISO/TR 18492:2005. Long-term preservation of electronic document-based information

Els models de gestió i l'enfocament basat en processos

L'enfocament basat en processos

Els actuals models de gestió i les normes de gestió de la qualitat promouen l'"enfocament basat en processos" com a principi bàsic per a l'obtenció de resultats que satisfacin els clients i altres parts interessades (accionistes, persones, aliats/proveïdors, societat).



- **Normes de gestió de la qualitat ISO 9000**
- **Model EFQM d'Excel·lència**

Què és un procés

ISO 9000:2000

"Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados."

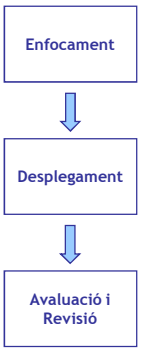
- Els processos d'entrada per a un procés són generalment resultats d'altres processos.
- Els processos d'una organització són generalment planificats i posats en pràctica sota condicions controlades per a aportar valor.

Model EFQM

"Secuencia de actividades que van añadiendo valor mientras se produce un determinado producto o servicio a partir de determinadas aportaciones."

Com enfocar a processos un sistema de gestió

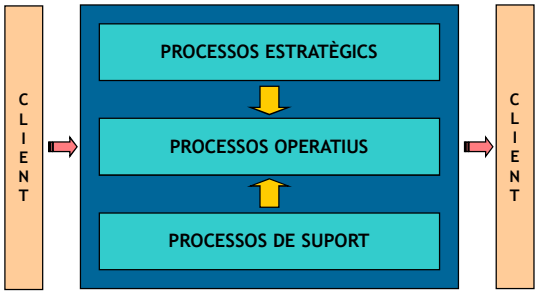
L'esquema lògic REDER del model EFQM



Planificació	► Sòlidament fonamentat ► Integrat
Implantació del desplegament	► Implantat ► Sistemàtic
Revisión i millora de l'enfocament i el desplegament	► Medició ► Activitats d'aprenentatge ► Millores

El mapa de processos

Representació gràfica de l'estructura de processos d'una organització



La norma ISO 15489

ISO 15489 - Información y documentación - Gestión de documentos

El propòsit d'aquesta norma tècnica és definir bones pràctiques de gestió de documents a les organitzacions.

- **Part 1: Generalitats (UNE-ISO 15489-1:2006).** Estableix els principis generals de la gestió de documents ("records management") en una organització, amb independència del seu suport o format.
- **Part 2: Directrius (ISO/TR 15489-2:2001).** Informe tècnic que especifica una metodologia de disseny i implementació d'un sistema de gestió de documents.

Planificació del sistema de gestió de documents

El desenvolupament de **bones pràctiques de gestió de documents** inclou:

- Establir polítiques i normes.
- Assignar responsabilitats i definir competències.
- Establir directrius i procediments.
- Dissenyar, implementar i administrar sistemes i eines documentals.
- Integrar la gestió dels documents amb altres àrees i processos de negoci de l'organització.

Principis d'un pla de gestió de documents (i)

Per a portar a terme un pla de gestió de documents una organització hauria de:

a) determinar quins documents haurien de crear-se en cada procés de negoci i quina informació haurien de contenir aquest documents;

b) decidir la forma i l'estructura en què haurien de crear-se els documents i les tecnologies que cal usar-hi;

c) determinar les metadades que haurien de crear-se amb els documents i al llarg dels processos documentals;

d) determinar els requisits per a recuperar, usar i transmetre documents entre els diferents processos de negoci;

e) decidir com organitzar els documents de forma que es faciliti el seu ús;

f) valorar els riscos que comportaria no disposar de documents que evidencïin les activitats realitzades;

Principis d'un pla de gestió de documents (ii)

g) preservar els documents i fer-los accessibles al llarg del temps;

h) complir amb els requisits legals i reglamentaris, les normes aplicables i la política de l'organització;

i) garantir que els documents es conserven en un entorn segur;

j) garantir la conservació dels documents només durant el període de temps necessari o requerit;

k) identificar i avaluar oportunitats per a millorar l'eficàcia, l'eficiència i la qualitat dels processos documentals.

Requisits d'un sistema de gestió documental

Les estratègies adoptades per una organització per a documentar les seves activitats haurien de determinar quins documents són necessaris, quan, com i on haurien d'incorporar-se al sistema de gestió documental, i per quant de temps haurien de conservar-se.

Per a fer això un sistema de gestió documental ha de:

a) Ser capaç de funcionar de forma regular i continuada mitjançant procediments fiables.

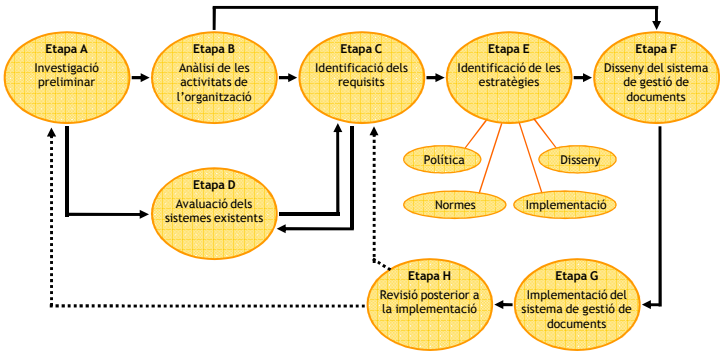
b) Aplicar mesures de seguretat per a controlar l'accés als documents i l'ús, modificació o destrucció no autoritzats dels mateixos.

c) Complir amb els requisits derivats de les activitats pròpies de l'organització, de l'entorn legal i normatiu i de les expectatives de les parts interessades.

d) Gestionar els documents produïts per totes les activitats de l'organització.

e) Crear i mantenir de forma sistemàtica els documents, assignant responsabilitats i disposant de procediments documentats o pràctiques formalitzades per a la seva gestió.

Disseny i implantació d'un sistema de gestió documental



Metodologia DIRKS (Designing and Implementing Recordkeeping Systems)

Disseny del sistema de gestió de documents

Passos a seguir per a dissenyar un sistema de gestió de documents:

1. Determinar els documents que han de formar part del sistema: **identificació**.
2. Establir els terminis de conservació dels documents, precisant-hi el temps que ha de conservar-se cadascú d'ells en les diferents fases d'arxiu: **valoració**.
3. Especificar els processos per a gestionar el cicle de vida dels documents: **definició dels processos i les eines**.
4. Descriure i posar per escrit la política, les responsabilitats i els processos de gestió dels documents (manual i procediments): **documentació del sistema.**

Processos de la gestió de documents (i)

Els processos de la gestió de documents es succeeixen habitualment d'una forma seqüencial encara que poden tenir lloc de manera simultània o en un ordre diferent al descrit, sobre tot en sistemes electrònics.

a) **Incorporació.** Es determina si un document, creat o rebut pel organització, ha de conservar-se.

b) **Registre.** Consisteix en deixar constància de la incorporació d'un document en el sistema mitjançant un identificador únic i una breu informació descriptiva.

c) **Classificació.** S'identifica la categoria a la qual pertany un document, tenint en compte l'activitat de l'organització amb la qual està relacionat i de la qual és evidència.

d) **Emmagatzematge i manipulació.** Procés mitjançant el qual un document, en funció del seu suport i format, el seu ús i el seu valor, es conserva de manera que s'asseguri la seva autenticitat, fiabilitat, integritat i disponibilitat durant el període de temps necessari.

Processos de la gestió de documents (ii)

e) **Accés.** Serveix per a determinar a qui està permès l'accés als documents i en quines circumstàncies mitjançant els controls apropiats.

f) **Traçabilitat.** Permet controlar l'ús i moviment dels documents de manera que es garanteixi que només els usuaris amb els permisos adequats realitzen tasques per a les quals han estat autoritzats.

g) **Implementació de la disposició.** Procés pel qual es duen a terme les accions de disposició establertes en el calendari de conservació (destrucció física, conservació permanent, trasllat a un altre sistema d'emmagatzematge, transferència a una altra organització).

Eines per a la gestió de documents

Principals eines emprades en les operacions de gestió de documents:

- **Quadre de classificació:** representa de forma jeràrquica (en diferents nivells) les funcions (o processos), activitats i operacions de l'organització.
- **Calendari de conservació:** especifica durant quant de temps han de conservar-se els documents i la seva disposició final (conservació permanent, eliminació, transferència).
- **Taula d'accés i seguretat:** identifica els drets i les restriccions d'accés (consulta, modificació, eliminació) dels membres de l'organització als documents.
- **Vocabularis controlats:** tesaures, llistes de termes autoritzats…

Metadades per a la gestió de documents (i)

Tipus de metadades que es requereixen per a implementar la norma ISO 15489 (ISO 23081-1:2006)

a) metadades sobre el propi document (**"records"**);

b) metadades sobre procediments, polítiques i regulacions (**"mandates"**);

c) metadades sobre agents (**"agents-people"**);

d) metadades sobre activitats de gestió o processos de negoci (**"business"**);

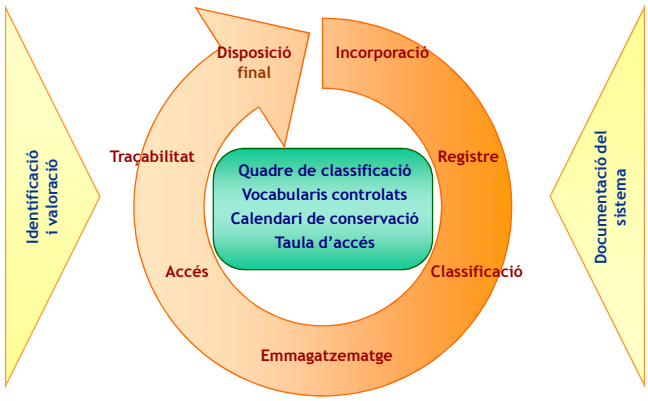
e) metadades sobre activitats de gestió de documents (**"records management business"**).

Metadades per a la gestió de documents (ii)

Aquests tipus de metadades s'apliquen:

- **En el moment de la incorporació del document** al sistema de gestió documental: descriuen el context de creació dels documents, el context de l'organització i els agents implicats, així com les metadades relatives al contingut, aparença, estructura i atributs tècnics.
- **Posteriorment a la incorporació del document** (al llarg de l'existència del document): descriuen els processos de gestió de documents portats a terme, de forma que aquestes metadades es van acumulant en la gestió i ús del document.

El sistema de gestió documental



COBDC · Grup de gestió documental i d'arxius · gestiodocumental@cobdc.org

Gestió del coneixement explícit

- Integració de les dades i de la informació de l'organització: illes d'~~informació~~
- Accessibilitat a la informació.
- Procediments d'aprenentatge.
- Habilitats informacionals.

Gestió del canvi: vèncer les pors

- "Informació és poder"
- "Els meus documents": "jo ja m'entenc"
- Desconfiança: "ho guardo per si de cas"
- Inseguretat – mancança d'habilitat informacional: saber cercar i arxivar
- Estratègies: abans, durant i després de la implementació del SGD
  - Fase d'anàlisi: intuint i cercant aliances
  - Fase de disseny: planificant estratègies
  - Fase d'implementació: desplegant estratègies

Habilitats informacionals (i)

- Habilitat transversal a totes les professions
- Societat de la informació i del coneixement: nova economia

CONEIXEMENT: font d'avantatge competitiva

Us adequat de la informació i del coneixement

Creació
Obtenció
Emmagatzematge
Utilització
Difusió

- **Resoldre problemes**
- **Millorar processos o serveis**
- **Aprofitar noves oportunitats de negoci**

Habilitats informacionals (ii)

- Problemes de credibilitat, rellevància, accessibilitat...
- Dificulta el procés de presa de decisions
- Increment de solucions tecnològiques per a la seva gestió

Desenvolupament d'habilitats específiques

Noves formes de gestionar la informació

Paper dels professionals de la informació: formadors
(guies, models i estàndards)

Habilitats informacionals (iii)

Paper dels professionals de la informació i de la documentació: formadors

- Declaracions
- Models
- Estàndards, guies i normatives

Grup de treball de Gestió documental i d'arxius

gestiodocumental@cobdc.org

José Alberto Alonso
Consultor d'empreses en gestió documental
Col·laborador docent de la UOC

Montserrat Garcia Alsina
Professora dels Estudis d'Informació i Comunicació – UOC