

LA GESTIÓN DOCUMENTAL: AUMENTE LA EFICACIA Y LA EFICIENCIA DE LAS ACTIVIDADES DEL DESPACHO

Nº 7. Septiembre 2009

Hoy en día muchos despachos profesionales reconocen tener problemas con la gestión de sus documentos, tanto en papel como en soporte electrónico. Por un lado, las crecientes exigencias legales y normativas de la administración pública, a las que hay que añadir los requisitos de la gestión de la calidad, obligan a definir adecuadamente procedimientos que aseguren el control de los documentos. Por otro lado, la gestión de los procesos y actividades del despacho implica cada vez más la necesidad de documentar el inter-cambio de información entre las diferentes áreas de la organización y las transacciones con otras partes interesadas (clientes, socios o colaboradores, administraciones públicas, etc.).

En general, los titulares de los despachos están de acuerdo en otorgar bastante importancia a la gestión de los documentos y entienden que es imprescindible para el desempeño efectivo de las actividades de la empresa. Sin embargo, a menudo se sienten perdidos a la hora de poner en práctica acciones de mejora y adoptan soluciones parciales que no permiten resolver el problema con garantías. Abordar la gestión de los documentos requiere una visión global que, teniendo en cuenta todos los procesos de negocio, integre los documentos en papel, los documentos electrónicos (incluidos los mensajes de correo electrónico) y los programas de gestión (renta, sociedades, nóminas, gestión de expedientes...).

La gestión documental es un proceso que tiene como finalidad asegurar una atención adecuada a los documentos creados o recibidos como prueba de las actividades realizadas y preservarlos durante el tiempo en que sean necesarios. Al igual que otros procesos de negocio —como la gestión de la calidad, los recursos humanos o los sistemas informáticos—, la gestión documental busca aumentar la eficacia y la eficiencia de las actividades del despacho. Por eso, un sistema de gestión que no contemple la gestión documental estará in-

completo porque deja de lado un activo fundamental para cualquier organización.

En algunos casos, simplemente aprovechando los equipos y programas informáticos existentes es posible implantar un sistema documental eficaz y adaptado a las necesidades específicas del despacho. En otros, será preciso implantar una nueva solución informática, evaluando qué herramienta puede ser la más adecuada. De todos modos, cuando se quieren establecer buenas prácticas de gestión documental es necesario definir una política y determinar los responsables, elaborar los instrumentos básicos de la gestión documental (cuadro de clasificación, calendario de conservación, tabla de acceso y seguridad) y establecer procedimientos específicos para la gestión de los documentos.

Sólo de esta manera se logrará uno de los objetivos esenciales de la gestión documental: facilitar la realización de las tareas que comportan la creación y mantenimiento de documentos, optimizando los flujos internos de la documentación entre personas y departamentos, y fomentando la calidad en la prestación de servicios a los clientes.

La mejor manera de abordar la gestión de documentos es anticiparse a las posibles dificultades. Ante los problemas generados por una deficiente gestión documental, a veces se emprenden acciones meramente reactivas de alcance limitado y escasos resultados. La experiencia demuestra que se obtienen mejores resultados impulsando, desde una vi-

sión global de los procesos de negocio, estrategias proactivas encaminadas a optimizar la gestión de los documentos.

Para definir una política y buenas prácticas de gestión de documentos es recomendable utilizar una metodolo-

gía clara y contrastada. Actualmente la norma UNE-ISO 15489 se ha convertido en un modelo, a nivel internacional, para gestionar eficazmente los documentos generados

“Sin documentos no es posible gestionar los procesos y actividades de un despacho profesional”

LA GESTIÓN DOCUMENTAL: AUMENTE LA EFICACIA Y LA EFICIENCIA DE LAS ACTIVIDADES DEL DESPACHO

en las empresas. Esta norma pretende ayudar a las organizaciones a preservar sus documentos, facilitando una recuperación más eficiente de la información que contienen. La mejora de la gestión de documentos debería basarse, por tanto, en la aplicación de las directrices que proporciona esta norma para implementar procesos y sistemas de gestión de los documentos a lo largo de su ciclo de vida

“ La norma ISO 15489 se ha erigido hoy en día en el marco de referencia para definir buenas prácticas de gestión de documentos en las empresas ”

—desde su incorporación (creación o recepción) hasta la aplicación de su disposición final (conservación o eliminación)—, todo ello con independencia del soporte o formato

de los documentos, el tipo de organización o las tecnologías utilizadas.

Nuestros servicios de gestión documental

A la hora de emprender un proyecto de gestión documental, es fundamental elegir la solución más idónea para mejorar los procesos y sistemas de la gestión de documentos. Por ello, JORDI AMADO & CONSULTORES ASOCIADOS le ofrece una gama de servicios que, basada en nuestra experiencia con los despachos profesionales, cubren diferentes necesidades:

- » Auditoría documental.
- » Diseño e implantación de un sistema de gestión documental.
- » Requisitos para la digitalización del archivo físico en papel.
- » Control de documentos y registros de sistemas de gestión de la calidad.
- » Asesoramiento documental.

Auditoría documental

El propósito de las auditorías documentales es evaluar si los documentos operativos y de gestión son gestionados de forma eficaz y proponer líneas de actuación para darles un tratamiento más ágil, eficiente y seguro, que sirva para mejorar el desempeño de los procesos de negocio de la organización. Se realiza un diagnóstico de la situación actual y se emite un informe que incluye propuestas de mejora destinadas a corregir los posibles puntos débiles y desarrollar buenas prácticas de gestión documental. La auditoría documental se realiza aplicando los requisitos que establece la norma UNE-ISO 15489-1:2006. Información y documentación. Gestión de documentos. Parte 1: Generalidades.

Diseño e implantación de un sistema de gestión documental

Este servicio tiene como finalidad poner en funcionamiento un sistema de gestión documental corporativo que proporcione soluciones flexibles y homogéneas a la creación y mantenimiento de los documentos, con independencia del soporte, que evidencian los procesos y actividades de la organización. Como resultado se logra un control eficaz y sistemático de los documentos operativos y de gestión a lo largo del tiempo. Se definen la política y los responsables de la gestión de los documentos, los procesos y controles para gestionar los documentos (incorporación, registro, clasificación, almacenamiento, acceso, trazabilidad y disposición final), los instrumentos necesarios (cuadro de clasificación, calendario de conservación y eliminación, tabla de acceso y seguridad, requisitos funcionales y no funcionales de las aplicaciones informáticas...) y la documentación del sistema de gestión documental (manual y procedimientos).

Control de documentos y registros de sistemas de gestión de la calidad

Este servicio tiene por objeto revisar la conformidad de los requisitos de la documentación y de los procedimientos de control de los documentos y control de los registros según la norma ISO 9001. Se analiza la creación y revisión de los documentos aplicables, su presentación e identificación y su aplicación, difusión y archivo, además de la gestión y catalogación de los documentos técnicos. Para ello, se utiliza la metodología propuesta por la norma UNE-ISO 15489-1:2006. Información y documentación. Gestión de documentos. Parte 1: Generalidades, como apoyo a los sistemas de gestión de la calidad.

Asesoramiento documental

Resolución de consultas sobre cuestiones relacionadas con la gestión de documentos y la organización de archivos. Este servicio de asesoramiento ofrece la posibilidad de mantener reuniones de trabajo con un experto que proporciona recomendaciones específicas y adaptadas a las necesidades de la organización sobre aspectos como la planificación de la gestión de los documentos y la definición de estrategias de actuación, el desarrollo de buenas prácticas de gestión documental, el conocimiento de las posibles soluciones documentales o de archivo, etc.

Requisitos para la digitalización del archivo físico en papel

Este servicio tiene como propósito definir y elaborar los instrumentos necesarios para garantizar el éxito de un proyecto de digitalización de documentos y la puesta en funcionamiento de un sistema de gestión electrónica de documentos. Se identifican los tipos documentales que es preciso digitalizar, se determinan los plazos de conservación de cada tipo documental, se definen los procedimientos de captura y registro de los documentos y los circuitos documentales, se crean los instrumentos de clasificación e indización de los documentos (estructura de carpetas, esquema de metadatos) y se especifican los requisitos técnicos del sistema informático (dispositivos de captura y almacenamiento, formato de los documentos electrónicos, parametrización de la base de datos, perfiles de usuarios y tabla de acceso y seguridad).

Jornadas que aportan soluciones a la crisis

- **Casos prácticos y recomendaciones de ERE. Medidas alternativas.**
Barcelona, 6 de Octubre 2009.
- **Retribución de los Administradores. Responsabilidades y obligaciones de los Altos Directivos y Administradores.**
Barcelona, 10 de Noviembre 2009.
- **Devolución mensual del IVA.**
Barcelona, 12 de Noviembre 2009.
- **Cierre y optimización Fiscal-Contable del ejercicio 2009.**
Madrid, 19 de Noviembre.
Barcelona, 24 de Noviembre.

Libros recomendados para afrontar la crisis

- **“Cómo conseguir el mayor precio para mi empresa”**
Editorial Deusto.
Enrique Quemada Clariana.
- **“Tiempo para decidir”**
Empresa Activa.
Raul Castro Rodriguez.

Para más información sobre las jornadas, consulte nuestra página web **www.jordiamado.com**

Somos expertos en despachos profesionales

Confíe en nosotros. Llevamos más de 10 años trabajando por y para el sector de los despachos profesionales.
Ponemos a su disposición todo nuestro know-how.

Jordi Amado
& CONSULTORES ASOCIADOS

Trafalgar, 70 1ª planta 08010 Barcelona

Telf. 902 104 938 (Ext. 3)

E-mail: consultoria@jordiamado.com Web: www.jordiamado.com