



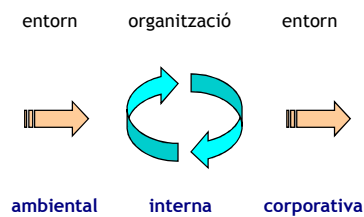
11 JORNADES CATALANES
D'INFORMACIÓ I DOCUMENTACIÓ

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 / arxius
- corporativa** > portal web > gestió de continguts




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

La gestió documental (“records management”)

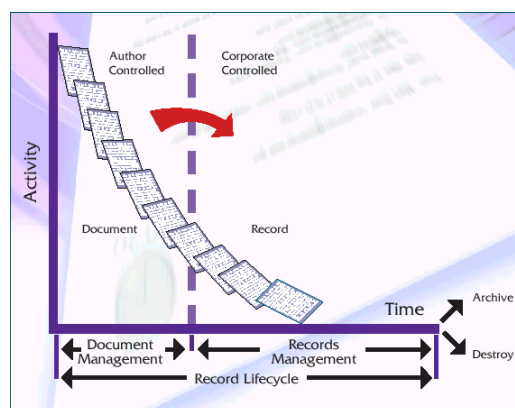
La finalitat de la gestió documental és definir bones pràctiques de gestió dels documents que ajudin a preservar els documents que evidencien la presa de decisions i les activitats i operacions de l'organització, facilitant una recuperació més eficient de la informació que contenen.

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.

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

El cicle de vida dels documents



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


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

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.

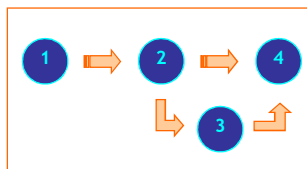
 COBDC · Grup de gestió documental i d'arxius · gestiodocumental@cobdc.org


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

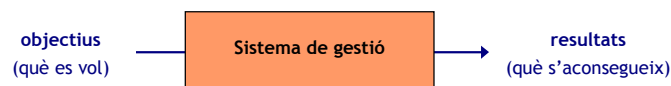
Gestió documental	Aplicacions
<ul style="list-style-type: none">• UNE-ISO 15489:1:2006. Información y documentación - Gestión de documentos - Parte 1: Generalidades• UNE-ISO/TR 15489-2:2006. Información y documentación - Gestión de documentos - Parte 2: Directrices• ISO 23081-1:2006. Information and 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	<ul style="list-style-type: none">• 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

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


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

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

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.”

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

Com enfocar a processos un sistema de gestió

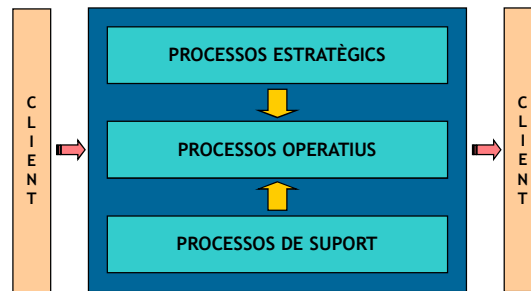
L’esquema lògic REDER del model EFQM




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

El mapa de processos

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




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

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.

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

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.

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

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;

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

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.


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

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.

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

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.



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

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).



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

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...



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

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”).



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

Metadades per a la gestió de documents (ii)

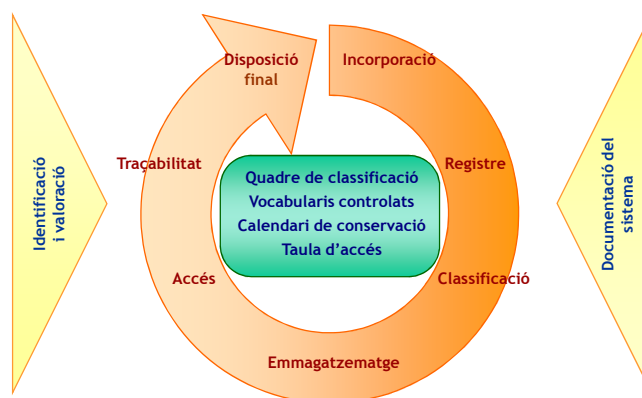
Aquests tipus de metadades s'apliquen:

- 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.



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


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.

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

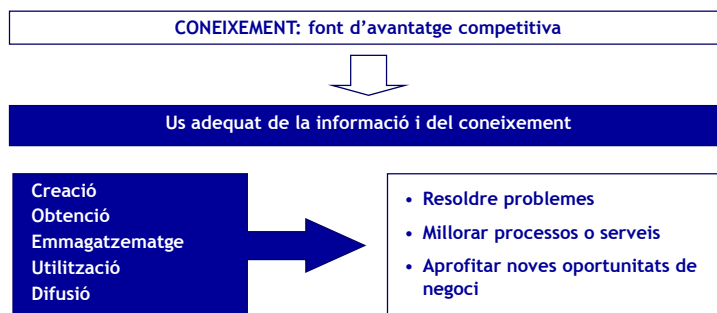
Gestió del canvi: vèncer les pors

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

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

Habilitats informacionals (i)

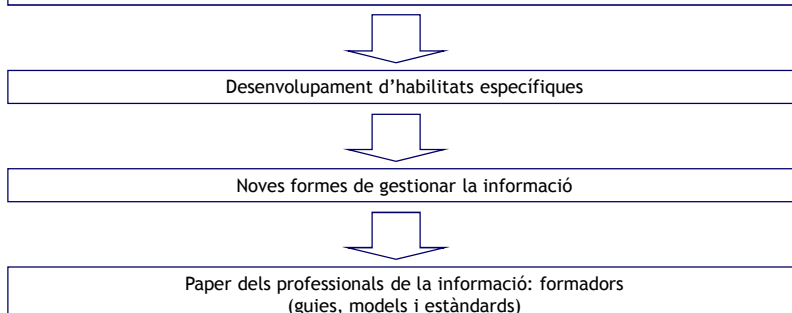
- Habilitat transversal a totes les professions
- Societat de la informació i del coneixement: nova economia



{B·D} COBDC · Grup de gestió documental i d'arxius · gestiodocumental@cobdc.org

Habilitats informacionals (ii)

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




{B·D} COBDC · Grup de gestió documental i d'arxius · gestiodocumental@cobdc.org

Habilitats informacionals (iii)

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

- Declaracions
- Models
- Estàndards, guies i normatives

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



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