

Gestión Documental en el contexto de la Transformación Digital



DOI: 10.11565/GESTEN.V4I2.87



RESUMEN

La Transformación Digital (TD) ha sido caracterizada como un proceso de cambio profundo orientado a la mejora de las organizaciones, la entrega de productos y servicios y la experiencia de quienes acceden a ellos gracias al uso de las tecnologías digitales disponibles. En Chile, la recién promulgada Ley de Transformación Digital establece un fuerte vínculo entre TD y Gestión Documental Electrónica (GDE), promoviendo que en el Estado se transite desde una gestión en papel a una totalmente digital. No obstante, la GDE descansa en una serie de normas y procesos previos que son tecnológicamente agnósticos y que debiesen considerarse, de modo de asegurar el éxito de la TD y el aprovechamiento efectivo de las tecnologías actuales para la gestión de información dentro de las organizaciones.



Gabriela Andaur Gómez

*Master of Archival Studies,
The University of British
Columbia, Canadá
Academica FEN-UAH*

La Transformación Digital es un concepto utilizado de forma creciente, tanto a nivel nacional como internacional. En Chile, es esperable que su uso aumente considerablemente en los próximos años dentro del sector público, dada la promulgación de la Ley de Transformación Digital, ocurrida el 11 de noviembre de este año (Ministerio Secretaría General de la Presidencia, 2019).

En el Mensaje Presidencial que acompañaba el Proyecto de Ley original, se indicaba como principal objetivo que el Estado “se convierta en un Estado ágil y eficiente, cuyo actuar se condiga con los tiempos actuales y se beneficie de las ventajas incommensurables del desarrollo electrónico y digital, principalmente en relación a ahorro de tiempo, costos y calidad de vida de la sociedad entera” (Ministerio Secretaría General de la Presidencia, 2018). Con este fin, la Ley se enmarca en cuatro ejes: 1) La realización de los procedimientos administrativos en soporte electrónico, haciendo uso del papel solo en casos excepcionales; 2) la emisión electrónica de actos administrativos, haciendo que estos “nazcan a la vida del derecho como documentos electrónicos firmados digitalmente”; 3) el uso de comunicaciones electrónicas entre órganos de la Administración del Estado, y 4) el desarrollo de la Gestión Documental electrónica dentro del Estado. En consecuencia, esta nueva ley establece una relación directa entre Transformación Digital y Gestión Documental, dando relevancia al cambio del soporte papel por el soporte electrónico, tanto en la realización de los procedimientos administrativos como en la generación de los documentos que resultan de los mismos. Este mismo énfasis ha sido común en los últimos años dentro del ámbito de la gestión documental de las instituciones bajo la consigna del “cero

papel” y, en los archivos históricos, donde proliferan los proyectos de digitalización. No obstante, la Transformación Digital, entendida más ampliamente, toca otros aspectos que es importante destacar.

Las dimensiones de la Transformación Digital

Una definición ampliamente citada describe la Transformación Digital (TD) como “la profunda transformación de las actividades, procesos, competencias y modelos de negocio y organizativos para aprovechar plenamente los cambios

“La Gestión Documental no es un fin en sí mismo, sino que es una herramienta al servicio de las organizaciones para apoyar su funcionamiento y asegurar la creación y gestión de documentos fiables, auténticos, que se mantengan íntegros a lo largo del tiempo y que puedan ser recuperados y utilizados para los fines que sean pertinente”

y oportunidades de una combinación de tecnologías digitales y su acelerado impacto en la sociedad, de una manera estratégica y priorizada, teniendo en cuenta los cambios presentes y futuros” (i-SCOOP, s. f.) Lo que ésta y otras definiciones intentan transmitir es que la TD no se centra (ni debe centrarse) de forma exclusiva en la tecnología, sino que orienta el uso de ésta hacia la mejora de las organizaciones, la generación y entrega de productos y servicios, y la experiencia de quienes acceden a ellos.

Considerando estas características, la literatura especializada ha intentado identificar los componentes de la TD, más allá del ámbito meramente tecnológico. Por ejemplo, en un estudio reciente, se han

identificado siete dimensiones clave: estrategia, personas, organización, clientes, ecosistema, tecnología e innovación (Ivančić et al., 2019).

En síntesis, esto se traduce en que, para que la TD sea exitosa, se requiere una estrategia acorde a las necesidades de cada institución, implementada por personas con habilidades digitales y con una cultura enfocada en compartir conocimientos, pero no de forma aislada, sino considerando también a otras unidades y personas de la organización. Por otra parte, la TD debe orientarse a mejorar la

calidad de la experiencia y trayectoria de los clientes o usuarios en el acceso a servicios, basándose en una comprensión de sus necesidades y en la medición de sus niveles de satisfacción. Los ecosistemas, en tanto, deben considerar la conexión con clientes o usuarios (entendidos como “socios”) a través de plataformas, e incorporar a otras partes relevantes, como por ejemplo a gobiernos, organizaciones públicas e incluso la comunidad académica. En relación con la tecnología, se incluyen algunas tales como Internet de las Cosas, Big Data, realidad aumentada, inteligencia artificial y Deep Learning, aunque sin perder de vista la revisión y optimización de los procesos que se busca “digitalizar”. Finalmente, es relevante la creación de espacios donde se generen y

comuniquen de forma fluida ideas orientadas a la innovación. Como señala otro estudio, quienes trabajan en la organización “necesitan ‘vivir’ la transformación, deben estar ‘a bordo’ y la organización debe asegurar que el ambiente de trabajo apoya la innovación y el cambio” (Pihir et al., 2019, p. 40).

Aunque esta es solo una de las tantas formas de entender la TD, resulta útil para identificar los campos de acción que implica y que también debiesen participar en el diseño de iniciativas vinculadas con la Gestión Documental Electrónica (GDE) de las organizaciones.

La Gestión Documental, más allá de la cuestión del soporte

Es comprensible que las instituciones busquen hacer una transición rápida desde la gestión de documentos en papel a una cien por ciento electrónica, especialmente hoy, en el boom de la TD.

“La transformación que se avecina es una oportunidad para cambiar la forma en que las personas se acercan a la información y documentos generados por las organizaciones”

No obstante, es importante advertir que el avance real hacia esta meta va más allá de un simple cambio de soporte y debe descansar sobre un marco apropiado de gobernanza de la información. Éste ha sido desarrollado por décadas de desarrollo profesional y consolidado en un conjunto de normas para la gestión documental, tales como la norma ISO 15489 y la serie ISO 30300.

En este marco, la Gestión de Documentos es entendida como el “área de gestión responsable de un control eficaz y sistemático de la creación, la recepción, el mantenimiento, el uso y la disposición de los documentos, incluidos los procesos para incorporar y mantener, en forma de documentos, la información y prueba de las actividades y operaciones de la organización” (AENOR, 2011, p. 17).

Pero la Gestión Documental no es un fin en sí mismo, sino que es una herramienta al servicio de las organizaciones para

apoyar su funcionamiento y asegurar la creación y gestión de documentos fiables, auténticos, que se mantengan íntegros a lo largo del tiempo y que puedan ser recuperados y utilizados para los fines que sean pertinentes. Como señala la norma ISO 30300, la articulación de un Sistema de Gestión Documental permite a una organización cumplir con sus requisitos legislativos, reglamentarios y de rendición de cuentas; facilitar la toma de decisiones, consistencia operativa y continuidad del negocio, apoyar en caso de litigios, proteger intereses y derechos de personas y organizaciones, y mantener la memoria corporativa, entre otros elementos (p.8).

Para que ello ocurra, la organización debe tener instaurados ciertos procesos para el control de sus documentos. Por ejemplo, debe contar con una identificación apropiada de los documentos que genera y gestiona, comprendiendo cabalmente la relación que existe entre

estos documentos y los procesos que realiza para dar cumplimiento a sus funciones (Clasificación). Luego, debe haber determinado el valor que dichos documentos tienen para la institución en el corto, mediano y largo plazo (Valoración) y, en función de dicho valor, debe haber determinado durante cuánto tiempo conservará los documentos (Retención). Finalmente, y considerando las decisiones tomadas previamente, debe haber determinado cuál será el destino final de los documentos, una vez que hayan cumplido su propósito (Disposición, lo que implica la eliminación o conservación permanente).

No obstante, la calidad de “documento” no es dependiente del soporte en el que se inscribe la información, por lo que aplica igualmente a medios análogos y digitales. Por lo tanto, estos procesos y otros que se aplican para permitir una buena gestión documental deben existir en toda organización, independiente

de su grado de madurez digital. Si, por el contrario, estos no existen o no están bien desarrollados, el aporte del paso de soportes físicos a digitales será nulo se verá severamente disminuido.

La transición desde el papel al documento electrónico, por lo tanto, no debiese ser un acción aislada ni abordada meramente desde lo tecnológico, sino que debiese ser la continuación lógica de la gestión de la información de una organización, llevada a un nuevo estado de desarrollo y aprovechamiento gracias al desarrollo tecnológico actual.

Hacia la Gestión Documental en la era de la Transformación Digital

La Transformación Digital, como ha sido definida aquí, requiere una revisión de la forma en la que las organizaciones realizan sus actividades, lo que indudablemente también implica cambios en la forma en que ven y gestionan la información y documentos que generan. La necesidad de este cambio se hace más notorio aún en el contexto de la implementación de la Ley de Transformación Digital en Chile que, como se ha dicho, sitúa a la GDE como uno de sus elementos centrales.

No obstante, entendiendo las características y objetivos de la Gestión Documental, la solución debe ir más allá del uso de determinado software para crear y gestionar documentos de forma digital. Precisa, en cambio, de la preexistencia de un sistema en el que ya se han identificado los recursos de información que se generan, su función, flujos, requisitos y la forma, tiempos y decisiones relacionadas con su manejo en el corto, mediano y largo plazo. Lamentablemente, la existencia de sistemas de estas características es poco común en Chile,¹ lo que constituye una amenaza para la correcta implementación de mecanismos electrónicos para crear y manejar documentos dentro del Estado. Algunos de los riesgos anticipables son que los problemas que han sido observados en la gestión en papel sean trasladados al mundo digital, sin solución mediante, o que dificulten y retrasen de forma considerable la transición a medios electrónicos, prolongando la difícil coexistencia del mundo del papel y el electrónico (hibridez).

¹ Para un diagnóstico del estado de la gestión documental en instituciones públicas, ver Microsystem, 2016.

Para reducir estos riesgos, conviene abordar el cambio hacia la GDE de forma amplia, sin poner un foco único en la implementación de tecnologías, tal como sugieren las dimensiones de la TD mencionadas anteriormente.

¿Qué quiere decir esto, en la práctica? Que la Gestión Documental Electrónica requiere de objetivos y una estrategia definida (ya sea a nivel del Estado como de organizaciones) y de personas capacitadas para su implementación, lo que significa masificar la formación de personas en este ámbito y proveer oportunidades de capacitación específicamente orientadas al uso de tecnologías para la gestión de documentos. También es preciso que estos cambios operen a nivel organizacional y no en unidades aisladas, lo que conlleva una comprensión general de la función que cumple la información y los documentos en tanto elemento clave para la eficiencia y eficacia de la gestión, así como para el cumplimiento de las obligaciones de las instituciones. Por otra parte, requiere la consolidación de un ecosistema coherente, considerando elementos normativos y la integración de las partes relevantes, dentro y fuera de la institución. Llegado este

punto, es posible concebir la entrada de la tecnología como optimizador del sistema y la innovación como medio para la solución de problemas ya identificados, el máximo aprovechamiento de la disponibilidad de información y la identificación de mejoras sustantivas para su recuperación y reutilización en contextos diversos.

La última dimensión que queda es la que, en el contexto de la TD, se denomina clientes, pero que desde nuestra perspectiva corresponde a la de los usuarios y usuarias de los documentos que gestionan una organización. Lamentablemente, es una dimensión poco estudiada, lo que resulta paradójico ya que los documentos son gestionados y preservados bajo ciertos parámetros, precisamente, con el fin de satisfacer las necesidades de información de las personas.

¿Conocemos a nuestros usuarios y usuarias, sus hábitos y trayectorias en relación con la información que crean y utilizan? ¿Sabemos cuáles son sus necesidades? ¿Evaluamos su satisfacción en el acceso a los documentos públicos? La respuesta, en Chile, es negativa, por lo que es preciso que los cambios que ocurran en

materia de gestión y preservación de documentos electrónicos nos lleven a un uso de tecnologías que efectivamente permitan satisfacer las demandas de información, tanto de las propias instituciones y sus trabajadores, como de la ciudadanía en general.

La transformación que se avecina es una oportunidad para cambiar la forma en que las personas se acercan a la información y documentos generados por las organizaciones, y nos llevará gradualmente a la aplicación de tecnologías que permitirán usos que hasta el día de hoy no han sido posibles o incluso imaginables, pero el ritmo y éxito de dicha transformación dependerá de nuestra comprensión de los problemas que hoy existen y la forma en que los abordemos. Esto no solo allanará la transición hacia el mundo de la información digital, sino que también nos permitirá el máximo aprovechamiento de las tecnologías en desarrollo y de las que aún no podemos anticipar, para una gestión eficiente, para alcanzar mayor transparencia, para facilitar la rendición de cuentas y para asegurar la consolidación y pervivencia de nuestra memoria digital.



Bibliografía

- AENOR. (2011). UNE-ISO 30300. Información y documentación. Sistemas de gestión para los documentos. Fundamentos y vocabulario.
- i-SCOOP. (s. f.). Digital transformation: Online guide to digital transformation. Recuperado 2 de diciembre de 2019, de <https://www.i-scoop.eu/digital-transformation/>
- Ivančić, L., Vukšić, V., & Spremić, M. (2019). Mastering the Digital Transformation Process: Business Practices and Lessons Learned. *Technology Innovation Management Review*, 9(2), 36-50. <https://doi.org/10.22215/timreview/1217>
- Microsystem. (2016). Requerimientos de un Sistema de Gestión Documental para el Estado. Recuperado de <https://www.microsystem.cl/assets/uploads/2017/09/requerimientos-de-un-sistema-de-gestion-documental-para-el-estado.pdf>
- Ministerio Secretaría General de la Presidencia. Mensaje N° 063-366. , (2018).
- Ministerio Secretaría General de la Presidencia. Transformación Digital del Estado. , Pub. L. No. Ley 21180 (2019).
- Pihir, I., Tomičić-Pupek, K., & Tomičić Furjan, M. (2019). Digital transformation playground: Literature review and framework of concepts. *Journal of Information and Organizational Sciences*, 43(1), 33-48. <https://doi.org/10.31341/jios.43.1.3>