

10 TIPS PARA LA GESTIÓN DOCUMENTAL DE TU EMPRESA

CÓMO AUMENTAR
LA EFICACIA EN
LA EMPRESA Y LA
GESTIÓN DE CLIENTES

ÍNDICE



01. INTRODUCCIÓN



02. ¿QUÉ ES UN SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL?

Sistemas de gestión documental: tipos



03. PROBLEMAS CAUSADOS POR UNA MALA GESTIÓN DOCUMENTAL



04. CONSEJOS PARA IMPLANTAR UNA BUENA GESTIÓN DOCUMENTAL

Designación responsable

Determinar el tiempo que se van a mantener los documentos

Establecer claramente los procesos de gestión de documentos

Crear y mantener una estructura coherente

Determinar qué tareas se pueden automatizar

Proteger los archivos sensibles

Optar por una interfaz de usuario sencilla

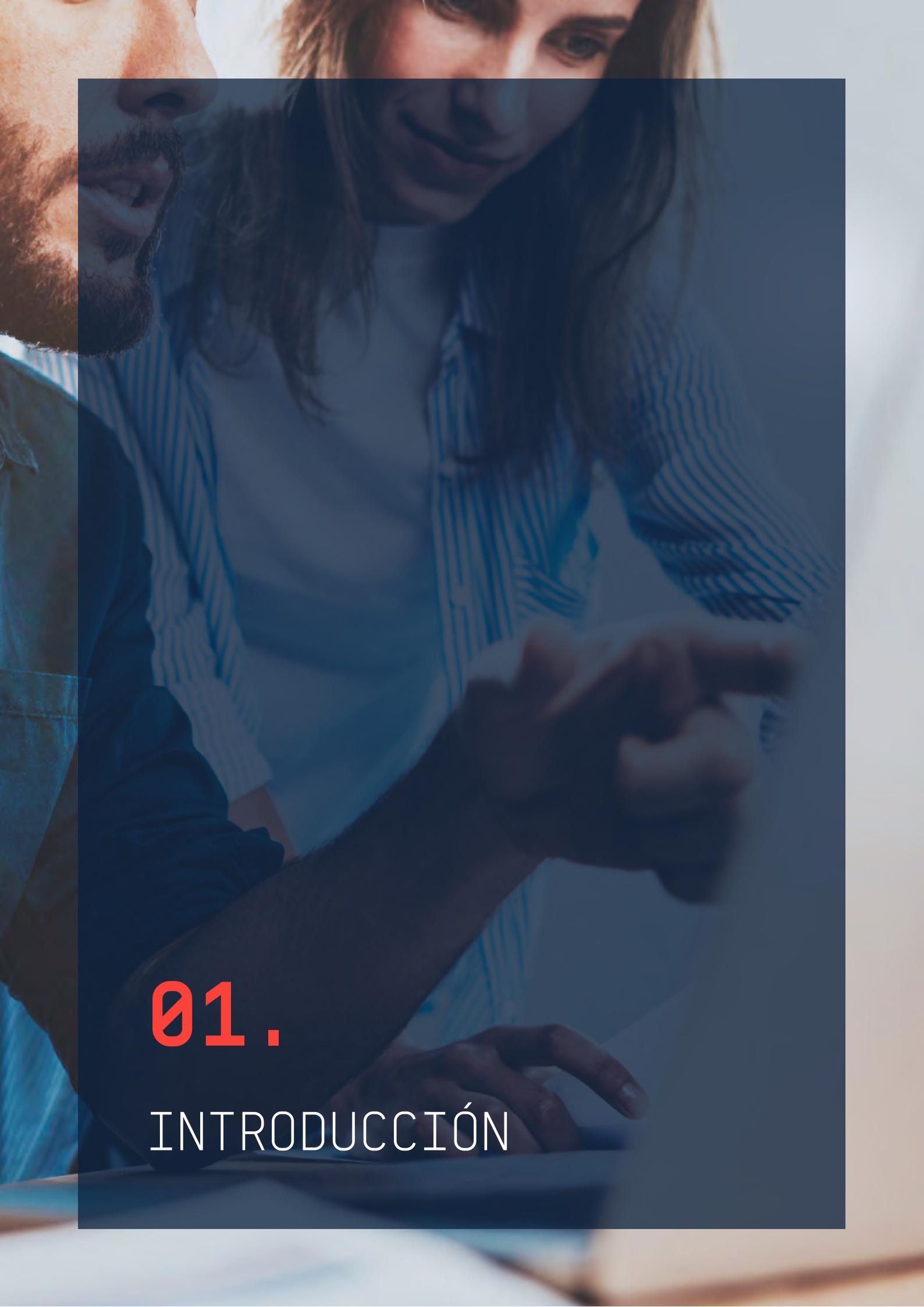
Establecer un sistema de nomenclaturas y abreviaturas

Establecer un sistema de control de versiones

Asegurarse de que el sistema de gestión documental es seguro



05. CONSIDERACIONES FINALES



01.

INTRODUCCIÓN

LA CANTIDAD DE DOCUMENTOS REQUIERE UNA ORGANIZACIÓN QUE PERMITA TRATARLOS, RECUPERARLOS CUANDO SEA NECESARIO Y CONSERVARLOS

Todas las empresas generan documentos como parte de su actividad comercial. Como consecuencia, la cantidad de formularios, informes, contratos, pedidos, consentimientos informados y otros documentos requiere una organización que permita tratarlos, recuperarlos cuando sea necesario y conservarlos. De ahí la importancia de contar con un buen sistema de gestión documental.

Pero no se trata solo de tener un sistema de gestión documental, sino también de utilizarlo de manera eficaz. Es vital para las empresas contar con una estrategia de control y trazabilidad que dicte la captura, el almacenamiento, la recuperación, la coordinación y el control de los documentos. Dicha estrategia es esencial para agilizar los procesos y también para conseguir un procesamiento eficaz. Además de ahorrar mucho trabajo, también garantiza la conservación de la información y facilita los

procedimientos y cumplimientos legales.

No hay que perder de vista que para las empresas, un sistema de almacenamiento y gestión digital de documentos es más que una forma recopilar automáticamente datos, sino también de sincronizar esos datos con múltiples sistemas y simplificar la colaboración entre departamentos y la realización de informes.

Por otra parte, un sistema de gestión documental también ayuda a agilizar las gestiones con los clientes. Es decir, facilita todos los trámites como las búsquedas de contratos o el envío de cualquier documentación, entre otras gestiones. Esto puede ser crucial para el departamento comercial en el cierre de operaciones o para el día a día del departamento de atención al cliente, además de mejorar la relación entre todos los departamentos de una compañía.

LOS DOCUMENTOS REQUIEREN UNA ORGANIZACIÓN QUE PERMITA TRATARLOS, RECUPERARLOS CUANDO SEA NECESARIO Y CONSERVARLOS.

Todas las empresas generan documentos como parte de su actividad comercial. Como consecuencia, la cantidad de formularios, informes, contratos, pedidos, consentimientos informados y otros documentos requiere una organización que permita tratarlos, recuperarlos cuando sea necesario y conservarlos. De ahí la importancia de contar con un buen sistema de gestión documental.

Pero no se trata solo de tener un sistema de gestión documental, sino también de utilizarlo de manera eficaz. Es vital para las empresas contar con una estrategia de control y trazabilidad que dicte la captura, el almacenamiento, la recuperación, la coordinación y el control de los documentos. Dicha estrategia es esencial para agilizar los procesos y también para conseguir un procesamiento eficaz. Además de ahorrar mucho trabajo, también garantiza la conservación de la información y facilita los

procedimientos y cumplimientos legales.

No hay que perder de vista que para las empresas, un sistema de almacenamiento y gestión digital de documentos es más que una forma recopilar automáticamente datos, sino también de sincronizar esos datos con múltiples sistemas y simplificar la colaboración entre departamentos y la realización de informes.

Por otra parte, un sistema de gestión documental también ayuda a agilizar las gestiones con los clientes. Es decir, facilita todos los trámites como las búsquedas de contratos o el envío de cualquier documentación, entre otras gestiones. Esto puede ser crucial para el departamento comercial en el cierre de operaciones o para el día a día del departamento de atención al cliente, además de mejorar la relación entre todos los departamentos de una compañía.

02.

¿QUÉ ES UN SISTEMA
DE GESTIÓN
DOCUMENTAL?

Un sistema de gestión documental permite tener todos los documentos y datos de una compañía en orden y acceder fácilmente a la información de la empresa, así como cumplir con las normativas establecidas. La gestión documental es algo integral dentro de una organización.

Teniendo esto en cuenta, podemos definir un sistema de gestión documental como un sistema que permite clasificar, organizar, registrar y gestionar documentos de una empresa desde el momento en que se crean hasta su recuperación facilitando su acceso cuando sea necesario.

El objetivo general de un sistema de gestión documental es facilitar el tratamiento de la información y la gestión de riesgos,

así como el cumplimiento normativo respecto al almacenamiento y gestión de toda esa información.

Además, la gestión documental, a medio plazo, ahorra tiempo y dinero, además de proporcionar seguridad, control de acceso, almacenamiento centralizado, registros de auditoría, búsqueda y recuperación de todos los documentos de forma optimizada. Por otra parte, facilita la gestión de clientes y la tramitación de los documentos de estos.

EL OBJETIVO GENERAL ES **FACILITAR EL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y LA GESTIÓN DE RIESGOS**



Sistemas de gestión documental: tipos

Hay dos tipos de sistemas de gestión documental: los sistemas de gestión de documentos en papel y los sistemas de gestión de documentos electrónicos.

Aunque la tendencia actual es digitalizar toda la documentación, todavía es necesario gestionar la documentación en papel. Es más, a pesar de todo, todavía hay mucha documentación en papel que es necesario guardar, esté o no digitalizada y, por lo tanto, es necesario gestionarla adecuadamente.

Gestión de documentos en papel

Un sistema de gestión de documentos en papel gestiona y almacena documentos impresos, organizados de una manera determinada según las necesidades y criterios de cada empresa.

Mantener un sistema de gestión documental efectiva para documentos en papel re-

quiere un lugar de almacenamiento seguro que cuente con el espacio necesario para poder añadir documentos en el futuro. Además, es importante que la documentación esté accesible, para poder recuperarla en caso de necesidad.

Hay que tener en cuenta que elementos como el agua o el fuego pueden echar a perder toda la documentación. Del mismo modo, hay que proteger los archivos de posibles robos de información o incluso de su alteración.

Todo este tipo de problemas y, sobre todo, la búsqueda de la efectividad es lo que está llevando a muchas empresas a digitalizar la gestión documental. De hecho, la transformación digital en las empresas se inicia, en muchas ocasiones, por el cambio a la gestión de documentos completamente on-line y en la nube.

Gestión de documentos electrónicos

El componente clave de los sistemas de gestión de documentos está basado en el

TODAVÍA ES NECESARIO GESTIONAR LA DOCUMENTACIÓN EN PAPEL

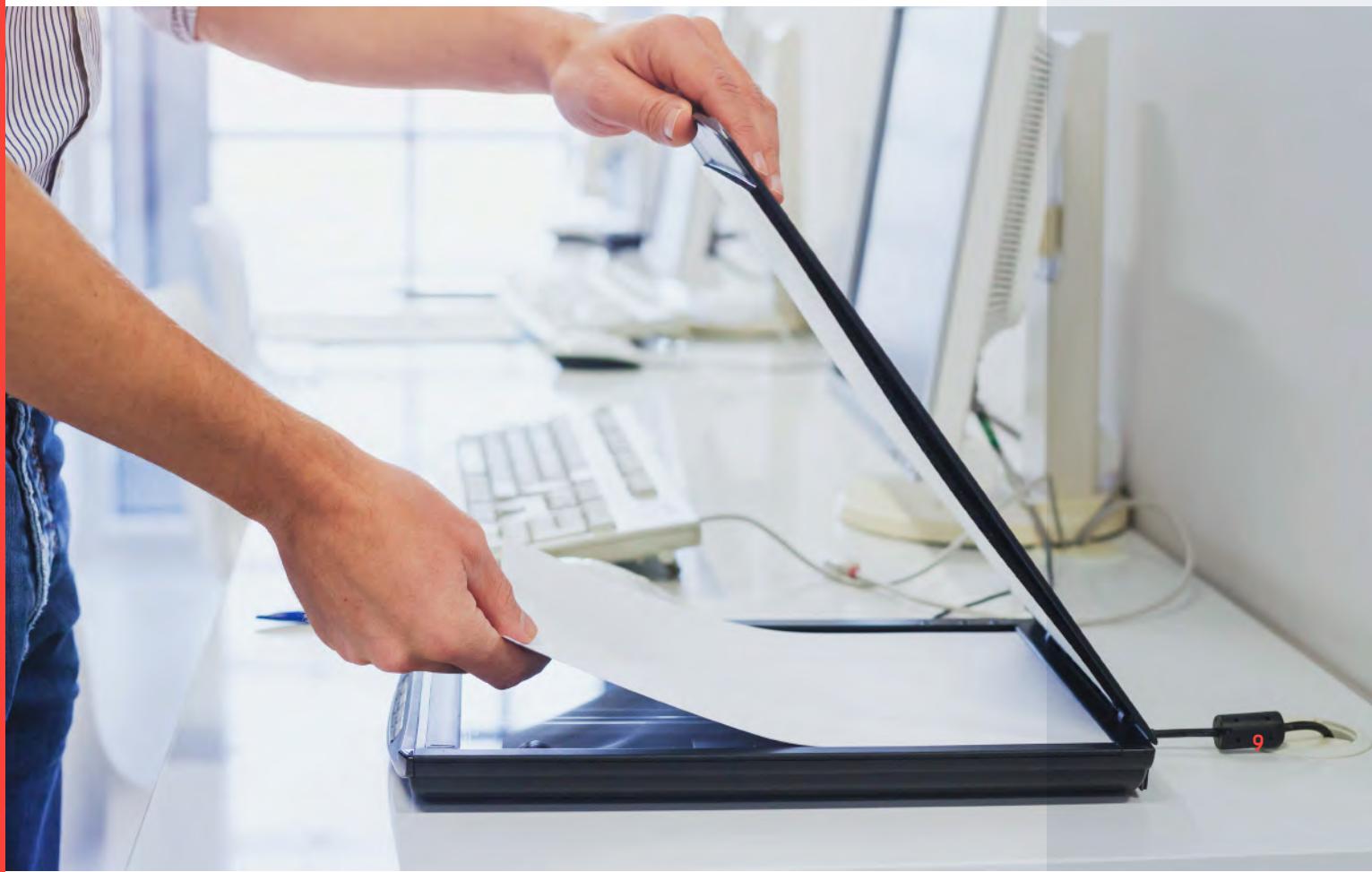
uso de formatos de archivos digitales.

El problema es que, a diferencia de los documentos en papel, los archivos electrónicos no se pueden retener físicamente. Esto tiene diversas implicaciones para mantener su autenticidad y seguridad.

Uno de los problemas de la gestión digital de documentos es que los archivos electrónicos son más accesibles y reproducibles, además de poder ser redistribuidos más fácilmente. Esto puede dar lugar a filtraciones y robo de información si no se cuen-

ta con un sistema seguro y fiable. Esa es una de las cuestiones por las que las empresas que utilizan o implementan sistemas de gestión documental con sistemas electrónicos ponen más énfasis.

No cabe duda de que los sistemas digitales de gestión documental facilitan muchos procesos, pero precisamente por ser un sistema digital hay que extremar las precauciones para conservar los datos de forma eficiente y fiable, ya que el acceso remoto a los mismos supone un gran riesgo que hay que controlar.



03.

PROBLEMAS CAUSADOS
POR UNA MALA
GESTIÓN DOCUMENTAL

LOS DOCUMENTOS ESTÁN EXPUESTOS A **MUCHOS RIESGOS**, TANTO DE **ACCESO** NO AUTORIZADO COMO DE **PÉRDIDA**, INCLUSO DE **MODIFICACIÓN**

No basta con tener un sistema de gestión documental, sino que hay que saber manejarlo. Un sistema de gestión documental mal administrado puede generar muchos problemas, tanto si se trata de un sistema en papel como electrónico.

Los principales problemas que puede causar una mala gestión documental incluyen:

- **Incumplimiento legal y normativo.** La legislación sobre tratamiento de documentos es cada vez más exigente e impone sanciones muy elevadas. No se trata solo de proteger los datos de robo o manipulación, sino de perder datos o documentos que la compañía tenga que presentar a las Administraciones Públicas o en algún otro organismo oficial bajo requerimiento legal.

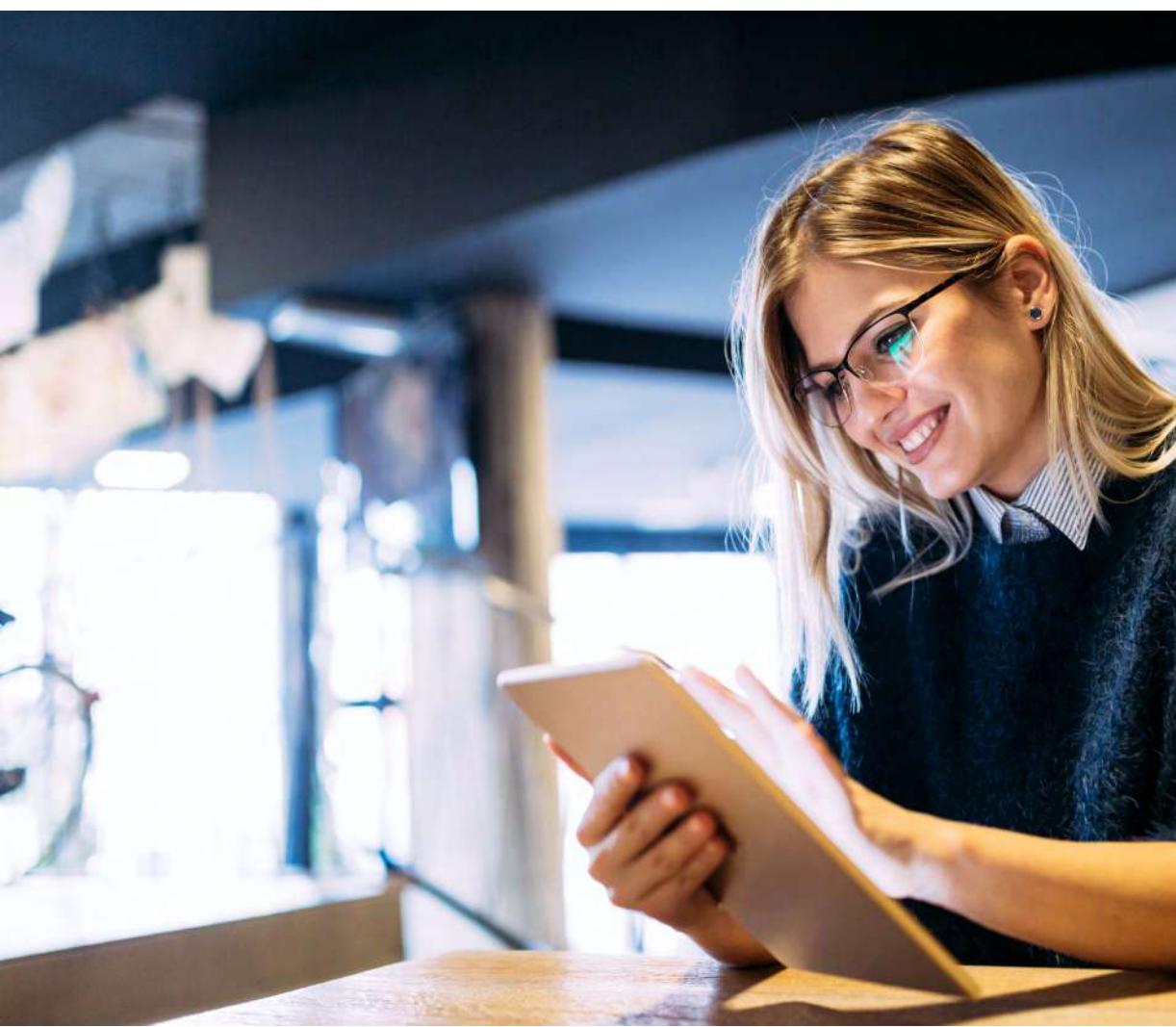
● **Riesgos de seguridad.** Los documentos están expuestos a muchos riesgos, tanto de acceso no autorizado como de pérdida, incluso de modificación. De ahí la importancia de tomar las medidas de seguridad necesarias para evitar estos riesgos y, aún más, de mantener estas medidas de seguridad convenientemente actualizadas. Esto afecta tanto a la gestión en papel como a la gestión electrónica.

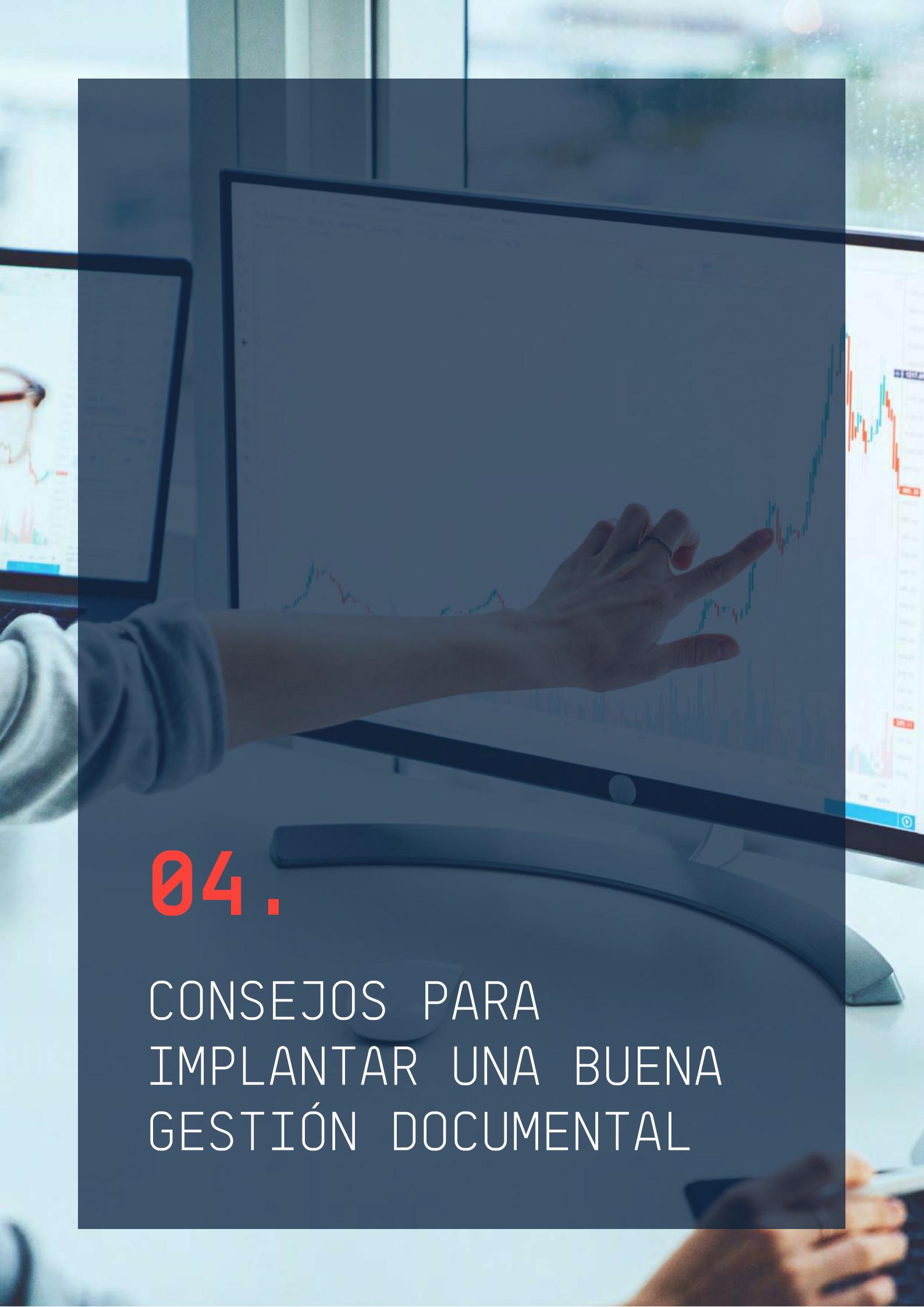
● **Ineficacia en los procedimientos.** Si no se cuenta con un buen sistema de gestión documental, sea del tipo que sea, los procedimientos pueden ser ineficaces, complicar las tareas y dar problemas a medio o largo plazo. Sea cual sea el sistema elegido, el diseño de un proceso y los flujos de trabajo de

forma eficaz es vital para que una plataforma de gestión documental digital funcione y sea útil para todos.

- **Pérdida de tiempo por búsquedas de documentos.** Un buen sistema de gestión documental debe facilitar las tareas de archivado y búsqueda de documentos para facilitar la agilidad de los procesos.

- **Insatisfacción de los clientes.** Una mala gestión documental puede retrasar la entrega de información a los clientes, provocar errores de gestión e incluso provocar inconvenientes con algunas implicaciones legales. Por el contrario, una gestión documental eficaz puede mejorar la imagen de la empresa y la relación con sus clientes.





04.

CONSEJOS PARA
IMPLANTAR UNA BUENA
GESTIÓN DOCUMENTAL

ES FUNDAMENTAL ESTABLECER CLARAMENTE AL **RESPONSABLE** DEL PROGRAMA DE GESTIÓN DE DOCUMENTOS

Sin duda, la mejor manera de mejorar la gestión documental es contar con un sistema electrónico de gestión que, por una parte, permita la emisión y recepción de documentos electrónicos y que, por otra, facilite la digitalización de los documentos en papel.

Teniendo esto en cuenta, los siguientes consejos de gestión documental permitirán a la empresa mejorar la organización de sus documentos y mejorar la eficiencia a la hora de guardar y recuperar diferentes tipos archivos.

1. Designación del responsable

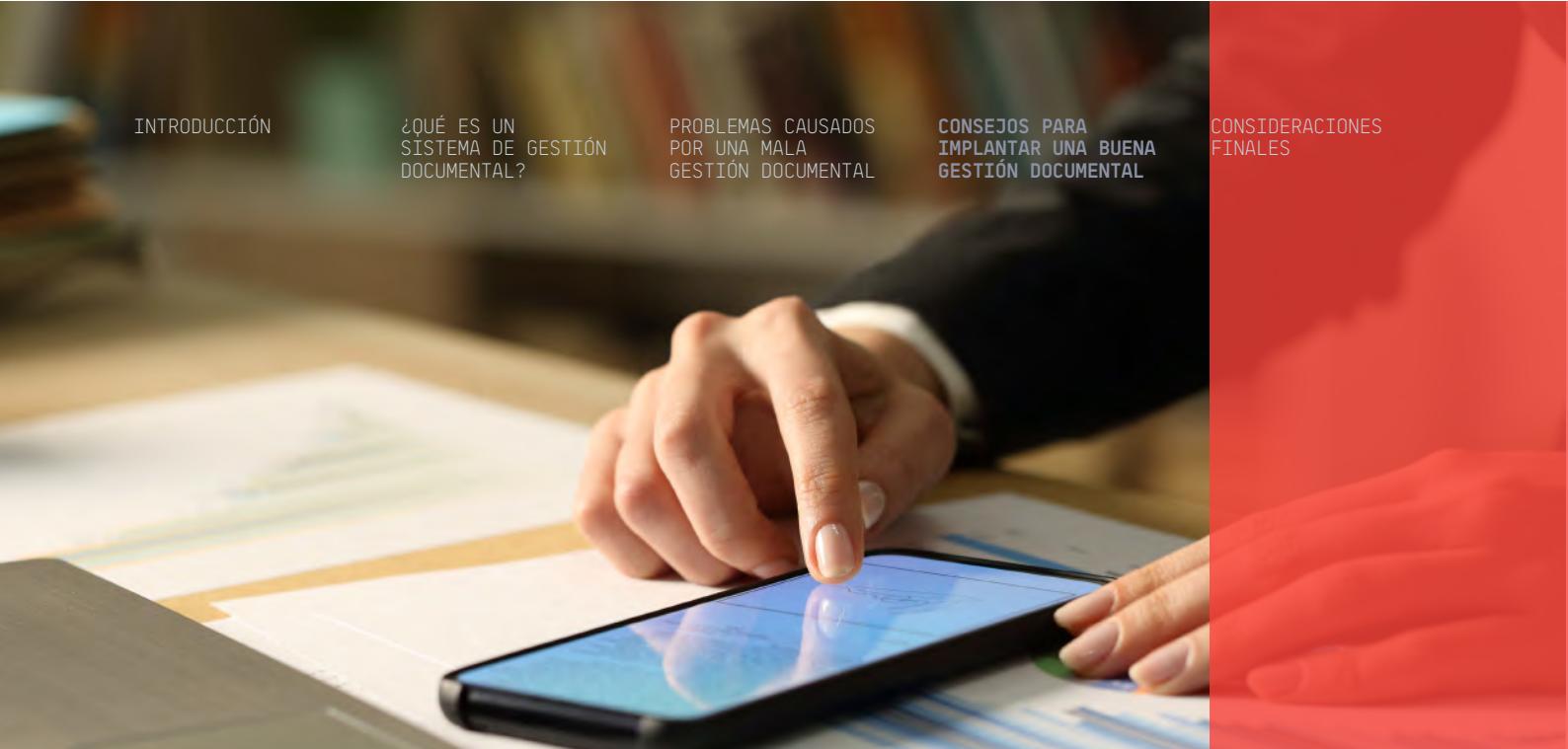
Es fundamental establecer claramente al responsable del programa de gestión de documentos y determinar sus funciones y obligaciones. La responsabilidad de la gestión documental no puede quedar en

el aire o ser manejada por varias personas que no se coordinen adecuadamente.

Esta persona debe tener autoridad para acceder a los documentos y tomar decisiones en cuestiones organizativas. Además, debe velar por el cumplimiento de las políticas internas y de los requisitos legales y reglamentarios externos de la compañía.

2. Determinar el tiempo que se van a mantener los documentos

Algunos documentos deben ser guardados durante un tiempo concreto, definido por Ley. Durante este tipo, esos documentos no pueden ser destruidos. Aun así, las empresas pueden decidir mantenerlos más tiempo. Otros documentos pueden ser mantenidos por la empresa el tiempo que consideren oportuno.



Cualquiera que sea la situación, es importante tomar decisiones sobre cuánto tiempo se van a mantener los documentos según el tipo de documento del que se trate y de su finalidad. Estas decisiones deben ser tomadas por las personas que tengan competencia para decidir y transmitidas a los responsables de la gestión documental. Las directrices de conservación deben quedar claras y estar justificadas, de modo que se puedan ajustar a cambios futuros, bien por cambios en la política de la empresa, bien por cambios en la legislación.

3. Establecer claramente los procesos de gestión de documentos

Es fácil concretar qué resultados esperamos de la gestión de los documentos, pero no siempre es tan sencillo determinar el proceso de gestión de los mismos. Tener claro cómo deben desarrollarse esos procesos es vital para un sistema de gestión documental eficiente.

Entender el flujo de trabajo dentro de cada departamento y sobre todo interdepartamental y comunicarlo eficazmente permitirá un trabajo eficaz por parte de todas las personas que tengan que trabajar con los documentos y el sistema de gestión.

Además, establecer claramente los procesos de gestión documental facilitará su modificación en el futuro, en caso de que sea necesario o los nuevos requerimientos legales o funcionales así lo exijan.

4. Crear y mantener una estructura coherente

Dentro de un sistema de gestión documental, los documentos se organizan siguiendo una estructura de carpetas y archivos. Crear un sistema sencillo, claro y coherente es fundamental para mantener el sistema, tanto para ingresar nuevos documentos como para recuperar otros antiguos.

Este sistema debe ser lo suficientemente

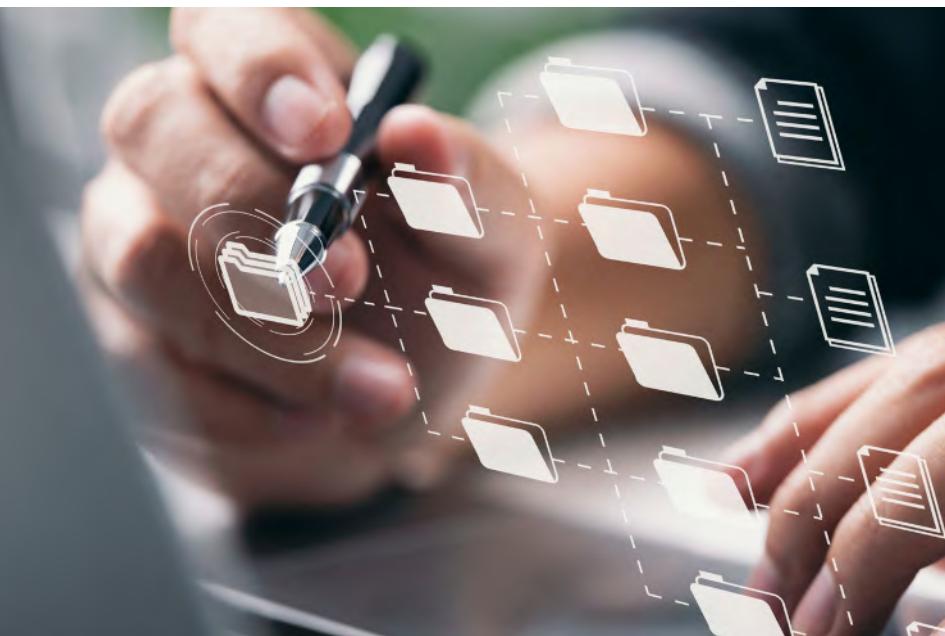
HAY TAREAS EN LA GESTIÓN DOCUMENTAL QUE SE PUEDEN **AUTOMATIZAR** Y QUE NO REQUIEREN LA REALIZACIÓN DE TAREAS MANUALES

flexible como para admitir ampliaciones en el futuro. De hecho, cuanto más sencillo y versátil sea, más fácil será de manejar.

Una buena solución suele ser tener un sistema de categorías generales con subcategorías más concretas, pero amplias, en caso de que sea necesario. A esto se puede añadir un sistema de etiquetas que permita cruzar información. Esto es muy útil a la hora de diseñar la estructura y resulta muy flexible y escalable en el tiempo.

5. Determinar qué tareas se pueden automatizar

Hay muchas tareas en la gestión documental que se pueden automatizar y que, por lo tanto, no requieren la realización de tareas manuales. De hecho, hay bastantes áreas en las que el procesamiento automatizado de documentos puede marcar la diferencia en cuanto a eficacia y eficiencia en la gestión documental.



EL PROCESAMIENTO AUTOMATIZADO DE DOCUMENTOS PUEDE MARCAR LA DIFERENCIA EN CUANTO A EFICACIA Y EFICIENCIA EN LA GESTIÓN DOCUMENTAL

Aunque algunas tareas de automatización pueden resultar un poco complejas en su diseño, a la hora de la verdad ahorrarán mucho tiempo a la empresa y evitarán muchos problemas que puedan derivarse de errores humanos.

En cualquier caso, hay que definir muy bien qué tareas son automatizables y establecer un sistema de revisión y supervisión regular que garantice que las gestiones automatizadas se realizan correctamente.

Para automatizar la firma de documentos y el flujo de éstos, existen también plataformas de firma electrónica como Firmasign. Los documentos no solo pueden moverse por la organización y quedar archivados sinó que además pueden firmarse de forma digital y remota. Firmasign es otra forma de agilizar el proceso de firma de pedidos, contratos, consentimientos informados, altas o bajas, actas de consejos de administración...cualquier tipo de documento que precise una firma.

6. Proteger los archivos sensibles

Si una empresa maneja información sensible y archivos privados, necesita un sistema de protección fuerte. La autenticación, el sistema de contraseñas o incluso el uso de certificados digitales permiten controlar de forma más fiable el acceso a documentos confidenciales.

La protección de estos datos sensibles y confidenciales no solo es un requerimiento legal, sino que también afecta directamente a la imagen y la reputación de la propia empresa.

No hay que cometer el error de tratar estos datos como todos los demás, sino que hay que darles un tratamiento extra, de tal modo que, por ejemplo, el acceso a estos datos requiere permisos adicionales o, incluso, contraseñas, identificación o firma mediante certificados digitales. De este modo, será más fácil controlar quién tiene acceso a ellos y controlar su gestión.



**SI UNA EMPRESA
MANEJA INFORMACIÓN
SENSIBLE Y ARCHIVOS
PRIVADOS, NECESITA
UN SISTEMA DE
PROTECCIÓN FUERTE.**

7. Optar por una interfaz de usuario sencilla

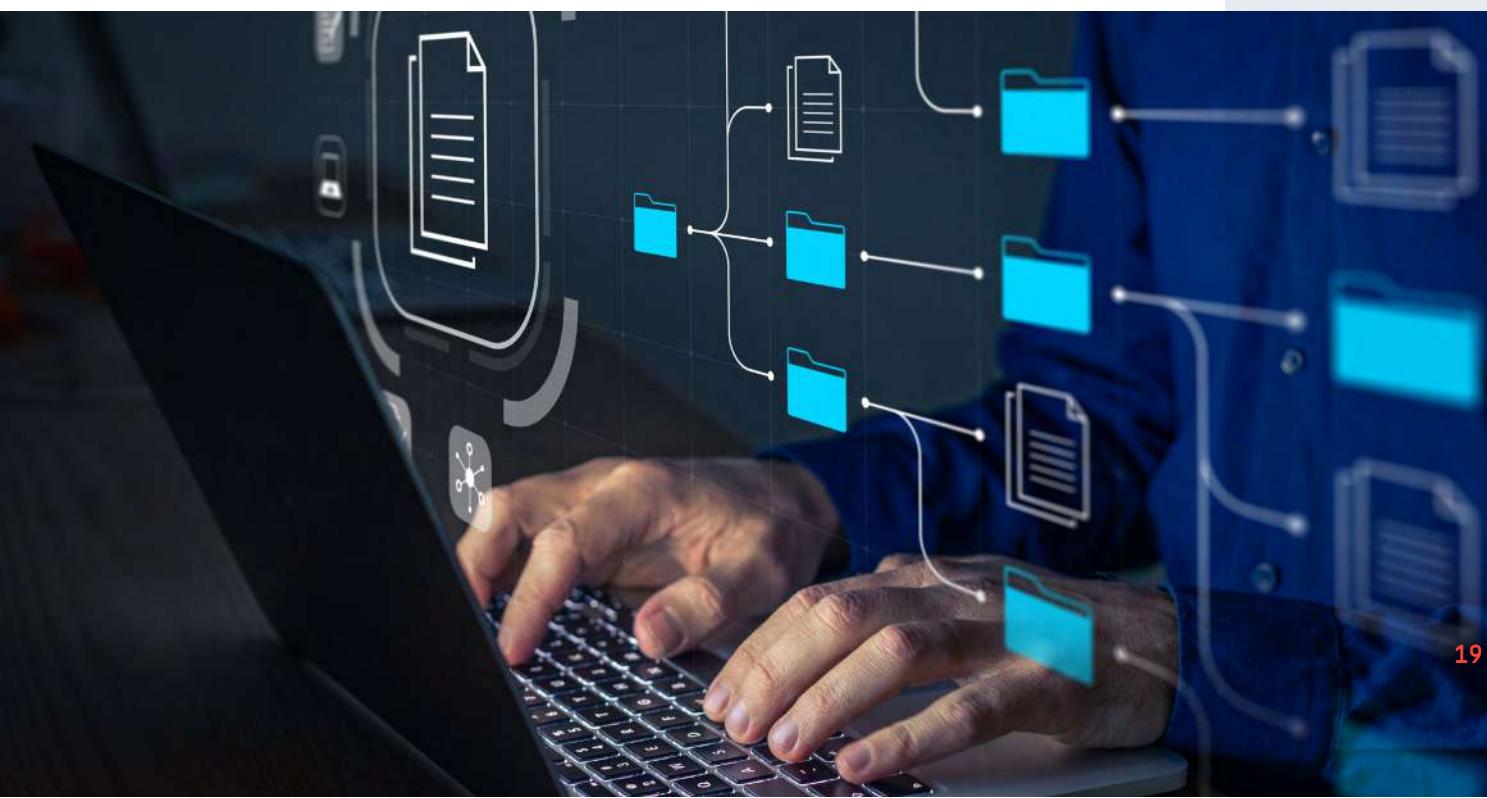
Una interfaz de usuario sencilla no solo facilitará el uso de la plataforma, sino que permitirá aprender a usarla de forma más amable y eficiente. Si además de sencilla resulta, en la medida de lo posible, intuitiva, su manejo será mucho más eficaz. Una de las grandes ventajas de simplificar la interfaz de usuario es realizar tareas con menos distracciones.

No hay que perder de vista que un sistema

de gestión documental puede tener muchas funciones y solucionar diferentes problemas. Pero esto no significa que todas las funciones deban mostrarse en la pantalla de cada usuario. Teniendo esto en cuenta, una buena solución sería contar con un programa que permite a los administradores mostrar elementos específicos para cada usuario.

8. Establecer un sistema de nomenclaturas y abreviaturas

Además de ordenar adecuadamente los archivos, es importante consensuar un



ES NECESARIO **VERIFICAR SU SEGURIDAD** CONSTANTEMENTE Y ADAPTARLO A LAS NUEVAS DEMANDAS DE **CIBERSEGURIDAD**

QUE VAYAN SURGIENDO

sistema para nombrar los archivos, que incluye nomenclaturas y abreviaturas que faciliten su ordenación y su recuperación.

Esto permite mantener la coherencia en la organización y facilita la labor de introducción y clasificación de los documentos en el sistema. No existe una solución universal, por lo que cada equipo debe definir bien su propio sistema para nombrar archivos y carpeta.

9. Establecer un sistema de control de versiones

Algunos documentos pasan por varias etapas. Establecer un sistema de control de versiones facilita tanto la localización de la versión más reciente como el control de los cambios. Esto es especialmente útil en el

caso de documentos colaborativos.

Una de las grandes ventajas de un sistema de gestión documental con control de versiones es que ofrece información de auditoría para proporcionar responsabilidad sobre cuándo y quién hizo modificaciones en el documento.

10. Asegurarse de que el sistema de gestión documental es seguro

De cara a evitar problemas internos en la empresa y también posibles problemas legales, es fundamental verificar la seguridad del sistema de gestión documental y de mantener actualizados todos los elementos de protección necesarios para evitar robos, hackers y posibles pérdidas

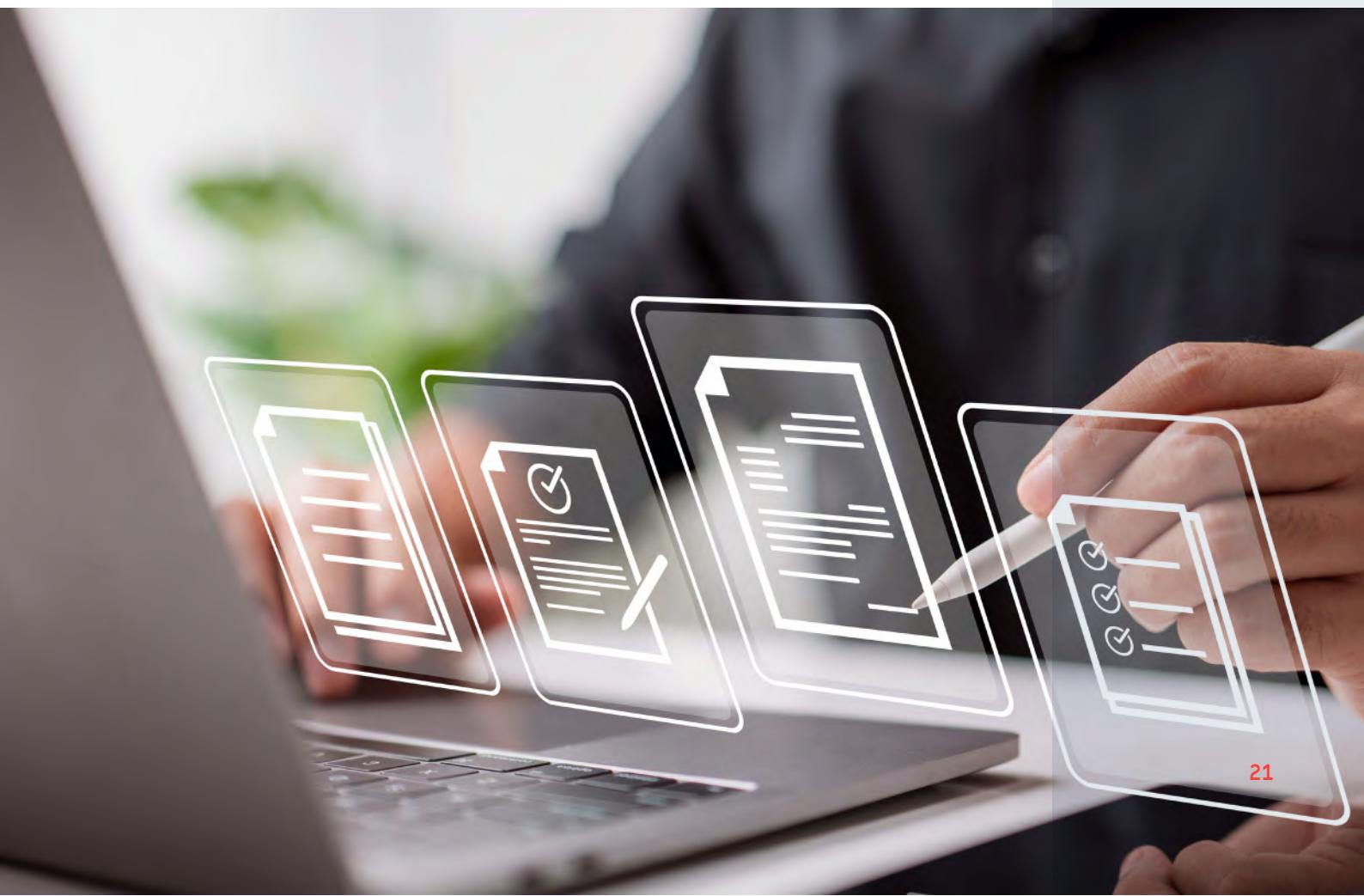
de información.

Es decir, no basta con que el sistema de gestión documental sea seguro y cumpla con los requerimientos exigidos cuando se pone en marcha, sino que es necesario verificar su seguridad constantemente y adaptarlo a las nuevas demandas de ciberseguridad que vayan surgiendo.

Una forma de verificar los documentos es mediante firma digital. Una opción para firmar documentos de forma electrónica

es la que ofrecen los certificados digitales, que aportan mayor credibilidad a la documentación, tanto para la de los clientes como para la de los proveedores. En este sentido, los certificados digitales cualificados son los más seguros y los que aportan mayor legalidad a un documento firmado electrónicamente.

UNA FORMA DE VERIFICAR LOS DOCUMENTOS ES MEDIANTE **FIRMA DIGITAL**



05.

CONSIDERACIONES FINALES



LA GESTIÓN DOCUMENTAL REQUIERE DE ESFUERZO Y TRABAJO DE EQUIPO

La gestión documental no tiene por qué ser difícil, pero requiere un poco de esfuerzo y trabajo de equipo y el seguimiento de unas pautas comunes. Tal vez esta sea la parte más laboriosa: la de establecer criterios, organizar el trabajo y comunicar al equipo sus responsabilidades en la gestión de documentos.

Elegir un sistema y una plataforma electrónica de gestión documental adecuado a las necesidades de la empresa es también uno de los puntos cruciales.





-
BARCELONA
EDIF. ESADECRAPOLIS
AV. TORRE BLANCA, 57
LOCAL M2 08173 SANT
CUGAT DEL VALLÈS
+34 934 774 245

-
MADRID
JOSÉ ABASCAL, 56
PLANTA 2
28003 MADRID
+34 915 762 181

-
FIRMAPROFESIONAL.COM