



Tasques essencials que resol la gestió documental – Joan Soler Jiménez

© 1 d'abril de 2020



La pandèmia de la COVID-19 ens impacta amb duresa aquestes setmanes. Res no feia pensar fa un parell de mesos que ens trobaríem en circumstàncies tan excepcionals com les que ens toca viure. Tots els àmbits de la vida se'n veuen afectats i, per descomptat, també els laborals. En època de confinament,

molts han hagut d'aprendre a teletreballar de manera productiva des de casa seva, a la vegada que moltes organitzacions públiques han hagut de superar dures proves d'estrès dels seus sistemes d'informació. El nivell de producció de dades, informació i documents potser ha disminuït, però la rellevància del capital informacional que s'està elaborant aquests dies és de molt alt nivell. Estem parlant de sistemes d'informació que creen dades, informació i documents essencials per donar suport i cobertura jurídica a tasques igualment essencials. I és que no hi ha res més essencial que poder salvar vides compromeses per un virus que no hi entén de temps i que té pressa per

sobreviure. Qualsevol organisme reacciona davant dels riscos i, en aquest sentit, totes les administracions públiques, com qualsevol organisme, han reaccionat per no aturar dramàticament els seus serveis. Els serveis públics són més importants que mai davant de la intensa sacsejada provocada pel coronavirus.

Com podem actuar de manera efectiva i eficient davant d'una situació d'estrès dels sistemes d'informació? No cal dir que en la mesura que aquests sistemes formin part d'un sistema de governança dinàmic i preparat, la capacitat de promoure l'accés a les dades crítiques, a la informació significativa i als documents fonamentals serà més gran. D'una banda, hi trobarem la gestió de les eines informàtiques que hauran de permetre la continuïtat del treball. De l'altra, la lògica aplicada als sistemes de gestió per retrobar la informació en tot moment. En aquest segon àmbit és on cal que existeixi un sistema de gestió documental. Només així podrem avaluar si tot plegat ha funcionat com pertocava i si el capital informacional de les organitzacions flueix amb solvència per afavorir les millors decisions. Allí on no hagi existit una visió holística dels sistemes d'informació, molt probablement els problemes hauran sorgit per totes bandes, les dades a disposició no seran de qualitat, la informació no serà de confiança i els documents no seran fiables. Aquells que estiguessin més preparats hauran patit, com tothom pateix davant d'una situació d'emergència i alarma, però hauran encaixat el cop sense enfonsar-se.

Què fan durant aquests dies els professionals de la gestió documental per mirar de garantir la continuïtat del sistema de gestió documental? Doncs uns passen una llista de les tasques que estan realitzant aquests professionals, sigui presencialment o sigui mitjançant el teletreball. L'objectiu final és que el sistema de gestió documental no caigui, que es mantingui en marxa, garantir-ne el funcionament i que pugui reprendre la producció amb normalitat un cop l'alarma remeti.

- Entren a les aplicacions de gestió documental de l'organització per controlar que la incorporació d'expedients, la compilació de metadades i totes les operacions de treball que es fan a l'interior es continuïn duent a terme de manera correcta i adequada, sense provocar cap pèrdua de qualitat.
- Fan de controladors del registre d'entrades i sortides de l'organització per poder mantenir els fluxos d'inici d'expedients, per distribuir les comunicacions arribades, així com els documents digitalitzats, i per resoldre sollicituds d'accés a la informació pública, malgrat la congelació de terminis establerta als decrets d'emergència i alarma.
- Revisen la política de gestió documental de l'organització, avaluen l'impacte d'aquest episodi sobre els sistemes d'informació, fan informes d'actuacions que s'han de dur a terme o redacten millores per polir aquesta política.
- Revisen i actualitzen els plans, els manuals i les instruccions de treball confrontant-los amb la situació d'estrès provocada per l'emergència sanitària. Els adapten per respondre de la millor manera a curt, mitjà i llarg termini davant d'una situació

semblant. S'ha de garantir la continuïtat dels sistemes de gestió documental en tot moment.

- Aprofiten per netejar les unitats de xarxa compartides. Eliminen duplicitats, documentació de treball obsoleta, esborranys de treball, suprimeixen qualsevol document innecessari, estandarditzen noms de fitxers, organitzen documents o milloren la implantació del quadre de classificació a la unitat de xarxa compartida.
- Aprofiten per redactar plecs de requisits tècnics o funcionals per a contractes que s'hagin de gestionar un cop finalitzin els períodes de confinament en matèria de gestió documental.
- Investiguen noves tecnologies o tecnologies emergents que puguin ser aplicables als diferents llocs de treball tant per millorar el sistema de gestió documental com per preveure la preservació digital o qualsevol altre àmbit de l'administració electrònica on estiguin posats.
- Fan manteniment del correu electrònic: responen correus electrònics endarrerits, eliminen correus, els organitzen, descarreguen fitxers que hagin quedat adjunts als correus rebuts o enviats, alliberen espai en aquestes aplicacions i les fan més sostenibles.
- Avaluen possibles proveïdors de subministraments i serveis de gestió documental per fer una primera anàlisi de la qualitat i dels preus dels seus productes o serveis.
- Netegen dades (apliquen processos de *data cleansing* i *data enrichment*) a les bases de dades i als *datasets*, en milloren l'ortografia, hi detecten errors de picatge, n'omplen camps buits, etc. Fan o revisen les plantilles de compilació de dades. Fan inventari de les bases de dades i els *datasets* si no estan integrats en cap aplicació de gestió documental.
- Preparen *datasets* per incorporar-los en portals de dades obertes o revisen la qualitat i el compliment legal dels que ja estan incorporats en aquests entorns.
- Revisen igualment les polítiques i els processos vinculats a la provisió d'accés a la informació pública en portals de transparència o per via de sollicituds d'accés.
- Repassen el quadre de classificació i en milloren les definicions amb informació derivada de casos reals d'ús.

- Identifiquen sèries documentals que encara no hagin estat objecte d'una digitalització completa per preparar-les i transformar-les en expedients electrònics.
- Documenten, simplifiquen i optimitzen procediments i processos i els adapten als requisits de normatives ISO certificables, com ara l'ISO 9001 o l'ISO 30301.
- Revisen contingut ja digitalitzat i en controlen la qualitat per determinar si ja és publicable o ha de ser digitalitzat novament. En milloren les metadades i els codis identificadors, i en normalitzen la descripció.
- Revisen els continguts del web del servei, actualitzen els continguts que tinguin endarrerits, incorporen informació que havia quedat pendent. Repassen els textos i les imatges utilitzades, verifiquen que totes tenen permisos d'ús i explotació, preparen el web per superar auditories d'accessibilitat.
- Miren de respondre adequadament i en la mesura que poden a les sol·licituds d'accés a la informació pública que es demanen, sempre que no impliqui ni un desplaçament ni haver de consultar documentació analògica situada als dipòsits d'arxiu. Informen els sol·licitants de la situació d'emergència i fan relació d'aquelles consultes que podran respondre un cop es puguin reincorporar al seu lloc de treball.
- Repassen l'estat d'execució del pressupost propi i preveuen les eventuais restriccions o readaptacions de la disponibilitat en els pròxims mesos, ateses les adaptacions que es derivaran de la crisi de la COVID-19. Reprogramen accions que s'han de dur a terme i planifiquen posposar-les i redimensionar-les a sis o dotze mesos vista.
- Fan autoavaluació de la gestió documental de l'organització seguint models d'indicadors o la metodologia del Model de maduresa en gestió documental per a la transparència de l'Associació d'Arxivers – Gestors de Documents de Catalunya.
- Preparen propostes d'avaluació documental seguint la metodologia de treball de la Comissió Nacional d'Avaluació, Accés i Tria Documental.
- Redacten plans de continuïtat digital i determinen les estratègies de preservació que s'hauran d'aplicar a curt, mitjà i llarg termini per part de l'organització de dades, informació i documentació essencial.

Totes aquestes són tasques essencials orientades a mantenir la gestió interna de les organitzacions en les millors condicions d'operativitat i eficiència. En la mesura que aquesta gestió interna estigui ben

endreçada, les opcions de poder proveir informació de qualitat a la gestió externa per necessitats de transparència i accessibilitat a la informació pública se'n veuran beneficiades.

Esperem que la crisi sanitària que ens afecta a escala global no es perllongui gaire més i que puguem reprendre amb normalitat les nostres tasques habituals. Sigui com sigui, les tasques aquí presentades no solament van orientades a garantir la continuïtat del sistema de gestió documental de l'organització, sinó també a proposar millores davant dels errors comesos durant l'emergència d'aquests dies. La millora continuada és un lema propi d'aquests professionals.

Joan Soler Jiménez

President de l'Associació d'Arxivers – Gestors de Documents de Catalunya

◆ ACCÉS A LES DADES, ACCESSIBILITAT A LA INFORMACIÓ PÚBLICA, ARXIU, GESTIÓ DOCUMENTAL, INFORMACIÓ DE QUALITAT, INNOVACIÓ, JOAN SOLER JIMÉNEZ, METADADES, SISTEMA DE GESTIÓ DOCUMENTAL, SISTEMES D'INFORMACIÓ, TELETREBALL, TRANSPARÈNCIA