



Nuevos perfiles profesionales y modelos de desempeño

Preservación y digitalización en las organizaciones: motivos y retos

Susana María Ramírez Martín

Universidad Complutense de Madrid,
Facultad de Ciencias de la Documentación
España · sm.ramirez@pdi.ucm.es

Resumen: Desde 2007, la legislación española anima al uso de documentos electrónicos para interactuar con la Administración. Al mismo tiempo, las organizaciones han incrementado la producción documental para la gestión de cualquier trámite administrativo y necesitan reducir el espacio físico destinado a la conservación de estos documentos. A consecuencia de ello, todas las organizaciones están digitalizando sus documentos en soporte analógico para adaptarse a las nuevas necesidades que exige esta gestión electrónica. Muchas organizaciones no poseen la infraestructura necesaria para encargarse de este proceso de digitalización y lo derivan a empresas externas de servicios documentales. En muchos casos, esta decisión se toma sin reflexionar sobre la política de gestión de documentos de la organización. Ante esta realidad, en nuestra comunicación vamos a analizar qué motivos y qué criterios tienen en cuenta las organizaciones para la selección de estas empresas. Y por otro lado, vamos a definir los retos que, a nuestro criterio, debían plantearse las organizaciones para incardinar la digitalización en el mapa de procesos documentales de las organizaciones.

Palabras clave: Archivos; Digitalización; Gestión electrónica; Empresas de servicios documentales.

Abstract: Since 2007, Spanish legislation gives rise to the use of electronic documents to interact with the Administration. At the same time, the companies have increased the volume of documents to manage different administrative transactions, and it is necessary to reduce the physical space for the conservation of these documents. All companies are digitizing their paper documents to adapt them to the electronic management. Many organizations do not have the necessary infrastructure to digitize and they must derive this process to external companies' document services. This management policy has not been well thought out. Given this reality, in our communication we will analyze which motives and effects are considered by organizations for the selection of these enterprises of documents' services. And on the other hand, we will define the challenges of showing digitalization into the document process map of the organizations.

Keywords: Archives; Digitization; Electronic Management; Enterprises of Documents' Services.

Los procesos documentales son cauces sensibles de información que impulsan los resultados económicos de una organización. El problema es la descoordinación de estos procesos. Una empresa debería tener un único sistema de gestión que articule todos los procesos documentales y de este modo evitar la atomización. Este sistema de gestión debería ser impulsado por los cuadros directivos de las organizaciones.

La estrategia digital en las empresas se tiene que afrontar desde cuatro ejes diferenciados: el de las redes sociales, el de los dispositivos móviles, el de la adaptación local al entorno de la compañía y el "big data". En este trabajo nos vamos a preocupar de la importancia de la adaptación local al entorno electrónico de la compañía.

Políticas favorables a la digitalización de procesos documentales en España

Todo empezó en el siglo pasado. El objetivo era convertir a la Unión Europea en la economía del conocimiento más dinámica y competitiva del mundo¹, desde 1999 hasta el 2010. Esta medida europea se verificó rápidamente en España. El artículo 68 del Capítulo III de la Ley 24/2001 de 27 de diciembre de 2001 [BOE 31 de diciembre de 2001] explicita las modificaciones de la ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común para impulsar la administración electrónica. En ella se establecen los registros telemáticos para la recepción y/o salida de solicitudes, escritos y comunicaciones y se diferencian dos tipos de soportes electrónicos: los documentos nacidos digitales y los documentos digitalizados. En este artículo también se contempla la brecha digital en dos sentidos. Por un lado, la imposibilidad de acceso a las nuevas tecnologías y, por otro, la falta de formación.

No obstante, la primera recomendación de la Comisión a favor de la digitalización con el fin de favorecer el acceso, proteger el patrimonio y facilitar la reutilización, será en 2006 (2006/585/CE)². No será hasta el año siguiente, 2007, cuando la legislación española plasme en una norma lo recomendado en Europa³. En esta ley la Administración queda obligada a transformarse en una Administración electrónica. Esta ley reconoce que el uso de las tecnologías:

- Es una manifestación de modernidad.
- Ofrece una mayor proximidad al ciudadano: en el espacio (sin moverse de su casa) y en el tiempo (los 365 días del año, los 7 días de la semana y las 24 horas del día).
- Es un paso más en la descentralización del Estado.

Cuando termina la iniciativa i2010, se percibe que se ha realizado poco. A partir de ese momento se refuerza en 2011 una segunda recomendación de la Comisión que tiene el mismo fin⁴ y se redacta la Agenda Digital⁵. Posteriormente, en 2013, el Gobierno del Reino de España aprueba la Agenda Digital española como reflejo de la Agenda Digital europea.

Estas políticas europeas fomentan la creación y gestión de documentos electrónicos. Tanto la recomendación de la Comisión Europea de 24 de agosto de 2006 (2006/585/CE), como la recomendación de la Comisión Europea de 27 de octubre de

¹ Comunicación de la Comisión, de 13 de marzo de 2001: «Europe 2002 - Impacto y prioridades». Comunicación preparada para el Consejo Europeo de Estocolmo el 23 y 24 de marzo de 2001 [COM (2001) 140 final - sin publicar en el Diario Oficial]. <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=URISERV:I24226a> [Consultado en agosto de 2015].

² Recomendación de la Comisión sobre la digitalización y la accesibilidad en línea del material cultural y la conservación digital de 24 de agosto de 2006 (2006/585/CE).

³ Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos [BOE 23 de junio de 2007].

⁴ Recomendación de la Comisión sobre la digitalización y la accesibilidad en línea del material cultural y la conservación digital de 27 de octubre de 2011 (2011/711/UE).

⁵ «La Agenda Digital también impulsa ámbitos de gran relevancia para el esfuerzo de la economía y la industria, lo hace con una visión global, apostando por el emprendimiento, la internacionalización y la colaboración internacional. (...) El fin es el desarrollo de la economía y la sociedad digital» (Soria, 2005, 15).

2011 (2011/711/UE), abordan el tema de la digitalización y la accesibilidad en línea del material cultural y la conservación digital. En ambas directivas se persiguen tres fines muy concretos: favorecer el acceso a la información, proteger el patrimonio documental⁶ y facilitar la reutilización de la información. Todas estas medidas políticas se enmarcan dentro del desarrollo de la iniciativa i2020, presentada el 1 de junio de 2005⁷.

La Agenda Digital para Europa en el período 2015-2020 incorpora objetivos específicos para el desarrollo de la economía y la sociedad digital en España. Dentro de esta estrategia existe un plan concreto que tiene como objeto a la empresa: "Plan TIC en PYME y comercio electrónico". Este plan está centrado en promover de manera activa el uso de las TIC en el tejido de la empresa.

En agosto de 2006 la Comisión Europea reconoce en la última consideración:

"que no existen actualmente en los Estados miembros políticas claras y globales sobre la conservación de los contenidos digitales. La ausencia de estas políticas amenaza la supervivencia del material digitalizado y puede ocasionar la pérdida de material producido en formato digital. El desarrollo de medios eficaces de conservación digital tiene amplias repercusiones, no solo para la conservación del material en las instituciones públicas sino también para cualquier organización que se vea obligada a conservar material digital o que desee hacerlo"⁸.

Las redes sociales se han convertido en un auténtico canal de comunicación y en una estupenda herramienta de marketing que las empresas han sabido aprovechar, pero se necesita saber cómo conservar esos datos, que son vitales para la línea de negocio de las empresas.

La empresa Nuance motiva a su contratación diciendo: "¿Sabía que cada 12 armarios de archivos requieren un empleado adicional para ser mantenidos? La digitalización de documentos ayuda a gestionar todo el papeleo"⁹.

Si las afirmaciones sobre su trabajo son osadas, no se quedan atrás los eslóganes que utilizan. Desde "Un búnker en Madrid protege tus documentos" de la empresa AdeA¹⁰, a "Libertad para dedicarte a tu negocio" de la empresa Catimatge¹¹, pasando por uno de los fines de Recall¹²: "Creamos alternativas más inteligentes y rentables para que su compañía utilice la información física y digital cuando y donde la necesite".

A la vista del estudio de la publicidad de estas empresas, ¿qué motiva a las organizaciones a digitalizar sus documentos? Entre otras motivaciones están las siguientes:

- Necesidad de transformar los soportes de la documentación histórica.
- Abaratar los costes de almacenamiento.
- La digitalización unifica los soportes y agiliza la interacción de los datos para la toma de decisiones.
- Dar velocidad a la búsqueda y la recuperación de los documentos.
- Ahorro de costes de espacio.

En resumen, con la digitalización "se reduce el volumen físico, la facilidad del acceso, su perennidad y sus posibilidades de regeneración" (Cattan, 2005, p.57).

⁶ El art. 12 de las consideraciones referencia la Resolución C/162/02 del Consejo, de 25 de junio de 2002, titulada "Conservar la memoria del mañana y conservar los contenidos digitales para las generaciones futuras".

⁷ La Agenda Digital para Europa se propone optimizar los beneficios de las tecnologías de la información con el objetivo de fomentar el crecimiento económico, la creación de empleo y la calidad de vida de los ciudadanos europeos, como parte de la Estrategia Europa 2020. La primera consideración de la Recomendación de la Comisión es de 27 de octubre de 2011 (2011/711/UE) sobre la digitalización y accesibilidad en línea del material cultural y la conservación digital

⁸ Art. 12 de las consideraciones 2006/585/CE.

⁹ <http://www.nuance.es/empresas/solucion/conversion-y-digitalizacion-de-documentos/index.htm> [Consultado en mayo de 2015].

¹⁰ <http://www.adea.es/> [Consultado en mayo de 2015].

¹¹ <http://www.catimatge.com/> [Consultado en mayo de 2015].

¹² <http://www.recall.es/> [Consultado en mayo de 2015].

¿Cómo perciben las organizaciones sus necesidades de digitalización?

La Comisión Europea reconoce que “la conservación digital supone un reto de carácter financiero, organizativo y técnico y a veces requiere una actualización de las disposiciones legislativas”¹³. En la legislación española se reconoce el papel de motor de adquisición de las nuevas tecnologías a la empresa¹⁴. En definitiva, las empresas son las primeras a las que se les exige interactuar con la Administración de manera electrónica. En total, las empresas perciben las necesidades de digitalización. En el archivo se deben conservar los documentos “durante el período fijado por la ley, el contrato, la normalización, especialmente en materia de seguridad o de entrono, o simplemente por necesidades propias de la empresa, como la capitalización del know how” (Cattan, 2005, p. 97).

El tamaño de la empresa en volumen de trabajadores y en negocio son determinantes para la inversión en tecnología por parte de las organizaciones. Y en consecuencia, la brecha digital relacionada con el tamaño de la empresa se hace más acusada cuanto más avanzadas son las herramientas TIC que utiliza. Esta realidad se mitiga con el uso de la Administración Electrónica y la disponibilidad de software de código abierto. La interacción de la empresa con la eAdministración acelera la incorporación de la tecnología por parte de las empresas.

La empresa de investigación RICOH afirma que las compañías europeas no se adaptan a los cambios tecnológicos tan rápido como creen¹⁵. Necesitan de otras empresas para que realicen cambios en los procesos organizativos relacionados con las nuevas tecnologías. En la actualidad se cree que las organizaciones se garantizan el éxito con la adopción de nuevas tecnologías y la optimización de procesos de negocio. Pero nadie se plantea el cómo se deben implantar esas nuevas tecnologías¹⁶. Al mismo tiempo, “la rapidez de los cambios tecnológicos y culturales de los últimos años ha provocado que muchas empresas europeas tengan un exceso de confianza y crean equivocadamente que responden al cambio con la rapidez adecuada”¹⁷. Esto es lo que he analizado en las empresas con respecto a la implantación de las nuevas tecnologías en los procesos de gestión documental en las organizaciones.

En la actualidad este proceso se está percibiendo como un reto y una oportunidad al mismo tiempo. A juicio de Riva (2013, p. 27), los retos serían los siguientes:

- El fomento del despliegue de redes y servicios para garantizar la conectividad digital,
- El desarrollo de la economía digital para el crecimiento, la competitividad y la internacionalización de la empresa española,
- La mejora de la eAdministración y la adopción de soluciones digitales para una prestación eficiente de los servicios públicos,
- El refuerzo de la confianza en el ámbito digital. Fomentando la participación en la sociedad digital, sofisticando la seguridad de los sistemas y garantizando la protección de datos personales,
- Reducir la brecha digital, promocionando la inclusión tecnológica y la alfabetización digital.

La economía digital ofrece enormes oportunidades, pero también importantes retos. Como afirma Elena Gómez, presidenta de la Asociación Española de Economía

¹³ Art. 17 de las consideraciones 2011/711/UE.

¹⁴ “Las empresas pueden, en tal sentido, desempeñar un papel coadyuvante clave para la consecución de los objetivos pretendidos por esta Ley”. Consideración V de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos [BOE 23 de junio de 2007].

¹⁵ RICOH “Las compañías europeas no se adaptan a los cambios tecnológicos tan rápido como creen” <http://ricoh.emailsrvc.net/track/dl/1926/European%20business%20infographic%20ES%20FINAL.pdf> [Consultado en julio de 2015].

¹⁶ “Casi la mitad (43%) de las organizaciones afirma que tiene muchas ideas para afrontar el cambio tecnológico, pero admite no disponer de la capacidad para implementarlas”. RICOH “Las compañías europeas no se adaptan a los cambios tecnológicos tan rápido como creen” <http://ricoh.emailsrvc.net/track/dl/1926/European%20business%20infographic%20ES%20FINAL.pdf> [Consultado en julio de 2015].

¹⁷ RICOH “Las compañías europeas no se adaptan a los cambios tecnológicos tan rápido como creen” <http://ricoh.emailsrvc.net/track/dl/1926/European%20business%20infographic%20ES%20FINAL.pdf> [Consultado en julio de 2015].

Digital, "La revolución digital ha traído consigo significativos cambios en todos los ámbitos, también en el de la economía y los emprendedores debemos aprovechar y explotar todas las posibilidades que este nuevo entorno nos pone a nuestra disposición" (2014, p. 6). Las empresas de documentación, como no podía ser de otra manera, también han puesto su objeto de negocio en las propuestas digitales. Así ha surgido la Asociación Española de la Economía Digital¹⁸.

Criterios utilizados en las empresas para el fomento de la digitalización

Partimos de la idea de que la Comisión Europea reconoce que la conservación digital supone un reto de carácter financiero, organizativo y técnico, y a veces requiere una actualización de las disposiciones legislativas¹⁹. En consecuencia podemos afirmar lo siguiente.

- a) Se digitaliza como un criterio de ahorro. El 84% de los altos directivos de las empresas españolas reconocen que la digitalización de sus documentos impresos significaría un ahorro de entre el 5% y el 20% de su volumen de negocio anual²⁰.
- b) Se digitaliza como consecuencia de una crisis generada por la convivencia de diferentes soportes. Esta diversidad de soportes exige para la gestión extraer los datos de los documentos. Los documentos en soporte electrónico se necesitan para agilizar los procesos de gestión, pero las empresas poseen y necesitan documentos que deben archivarse en su soporte original (en papel). Solo la mitad de las pymes tienen presencia en las redes sociales, y apenas un tercio hacen un uso profesionalizado²¹. La introducción de terminales digitales (tabletas) aumenta la productividad, pero altera los procesos basados en los documentos. Porque es difícil integrar todos los documentos, que forman parte del mismo proceso documental, generados en diferentes soportes. La mayoría de las empresas están invirtiendo para conciliar los diferentes documentos que integran un proceso documental que estén generados por diferentes dispositivos. Según afirman Internacional Data Corporation y RICOH (2012, p. 3), los procesos documentales no solo forman parte de la administración de una empresa, sino que participan de manera crítica en las actividades de las líneas de negocio y están íntimamente ligadas a la productividad de la organización.
- c) Se digitaliza con el fin de favorecer el proceso que agiliza la toma de decisiones. El 79% de los directivos reconocen que sus compañías podrían tomar decisiones más eficaces con los documentos digitalizados. Al mismo tiempo que un 67% afirman que emplean mucho tiempo en encontrar los datos que necesitan en archivos impresos²². Cuando hablamos de velocidad se refiere a la rapidez con que los datos se reciben, se procesan y se toman decisiones a partir de ellos.
- d) Se digitaliza como una oportunidad de negocio. El volumen de datos que la organización posee en sus documentos es intangible. Gracias a la digitalización de los documentos y a su organización se podría acceder a

¹⁸ <https://www.adigital.org/> [Consultado en julio de 2015].

¹⁹ Art. 17 de las consideraciones 2011/711/UE.

²⁰ RICOH "Las empresas españolas podrían ahorrar hasta un 20% de su volumen de negocio anual al adoptar el bigger data" <http://www.ricoh.es/sobre-ricoh/noticias/2013/bigger-data.aspx> [Consultado en julio de 2015].

²¹ "El 42% de las pequeñas empresas españolas están presentes de forma activa en las redes sociales" (Cuesta, M. y Manso, C., 2015, 63).

²² Las pequeñas empresas o las grandes compañías: ¿Quién encabeza la carrera hacia la madurez digital? http://ricoh.emailsrvr.net/track/dl/2280/Race%20to%20Summit%20A4_infographic_ES.pdf [Consultado en julio de 2015].

una fuente de información completa, compleja y única y accesible. Muchas organizaciones a estos lo denominan: la era del bigger data²³.

El "big data" se está convirtiendo en un negocio en sí mismo en su doble dimensión. Por un lado, la gestión electrónica de los datos y, por otro, el análisis de la información que se genera²⁴. Esta línea de negocio está estimulando a pequeños emprendedores, con poca inversión, para que apuesten por la creación de este tipo de empresas de pequeño tamaño. El "big data" es la capacidad de almacenamiento de grandes volúmenes de datos.

Se denomina Big Data a la gestión y análisis de enormes volúmenes de datos que no pueden ser tratados de manera convencional, ya que superan los límites y capacidades de las herramientas de software habitualmente utilizadas para la captura, gestión y procesamiento de datos. La asociación del concepto de Big Data con grandes volúmenes de datos no es nueva. La evolución de la tecnología y los menores costes del almacenamiento han hecho que los volúmenes manejados por estas aplicaciones hayan crecido exponencialmente. La disposición de estos datos pueden estar estructurados, semiestructurados o no tener ninguna estructura. Si no se sigue algún criterio de clasificación archivística, los datos se "almacenan" en una gran caja negra, que imposibilita su recuperación.

El dato está, pero si no se crean las estructuras intelectuales y lógicas necesarias, los documentos son guardados pero no son accesibles. "El 90 % de los datos de todo el mundo han sido creados en los dos últimos años" (Tahiri y Onsoto 2015, 4). Este profesional no es el típico "friki" de la tecnología, sino que tiene una dimensión activa en el desarrollo del cambio digital²⁵. Estos profesionales tienen que gestionar a gran velocidad.

- e) Se digitaliza como proceso que ofrece una mayor transparencia. Las políticas basadas en una mayor transparencia de las empresas, harán más visible y de una manera aumentada los errores en el planteamiento de los problemas de gestión²⁶. La tecnología por sí misma no gestiona los documentos. La tecnología necesita un planteamiento archivístico que articule y estructure el entramado tecnológico, ya que las tecnologías en sí mismas no aportan mejoras en los modelos y en los procedimientos de gestión y en las operaciones de negocio. En una búsqueda de una mayor transparencia, se está favoreciendo el acceso a los datos almacenados (open data). "Los datos abiertos ofrecen incontables oportunidades a los usuarios y desarrolladores para crear múltiples aplicaciones y negocios en la red. La variedad de estos datos y su potencial es tan grande que el límite solamente lo pone la imaginación" (Tendencias, 2013, p. 28).
- f) Se digitaliza como manifestación de la innovación. En la actualidad se piensa que una mayor digitalización es directamente proporcional a una mayor innovación. La mayoría de los directivos (71%) confía en que su compañía pueda pasar de la transformación digital a la madurez digital en tan solo cinco años, según el reciente estudio de Coleman Parkes encargado

²³ Una perspectiva más amplia sobre el bigger data y el impacto en la gestión de los datos, de la información y de los documentos está en <http://ricoh.emailsrvc.net/track/dl/1731/Bigger%20Data%20Chapter%201%20-%20ES%20-%20Infographic.pdf> [Consultado en julio de 2015].

²⁴ La Comisión Europea calcula que solamente los datos gubernamentales podrían añadir unos 40.000 millones de euros (55.000 millones de dólares) al año a la economía europea si se estimulara el crecimiento de nuevos servicios de información. El Futuro de la disrupción tecnológica en las empresas, *The economist*, 2012, p. 2. https://ricohchile.files.wordpress.com/2013/07/eiu_agent-of-change_es_whitepaper.pdf [Consultado en julio de 2015].

²⁵ Los directivos actuales deberán ser grandes gestores de cambio, capaces de romper cosas cuando sea necesario para asegurar que sus organizaciones evolucionan con los tiempos (Tahiri y Onsoto 2015, 5).

²⁶ "El Futuro de la disrupción tecnológica en las empresas", *The economist*, 2012, p. 3. https://ricohchile.files.wordpress.com/2013/07/eiu_agent-of-change_es_whitepaper.pdf [Consultado en julio de 2015].

por RICOH. Este informe revela que la madurez digital (que se produce cuando la organización utiliza herramientas avanzadas para lograr un mejor rendimiento del negocio, desarrolla iniciativas basadas en la tecnología y gestiona sus procesos digitalmente) es hoy en día una prioridad para el 77% de las compañías de Europa y Oriente Medio representadas en el estudio.

Esta innovación rápidamente entra en decadencia como consecuencia de la constante evolución de las tecnologías. Por ello:

Las organizaciones deberán mantener su compromiso con el fin de lograr y conservar su estado de madurez digital. La revisión regular de los procesos, la mejora de las formas de trabajar y la integración de las nuevas tecnologías serán esenciales en la consecución de este objetivo. Para muchas compañías, la madurez digital puede convertirse pronto en un activo estratégico esencial, así como en un elemento clave para reforzar el atractivo, la reputación y los beneficios a largo plazo de la organización²⁷.

- g) Se digitaliza como necesidad de **preservar los documentos** en las organizaciones. Para la mayoría de las empresas, esta dimensión es la que posee menor importancia. En la sociedad de lo inmediato, son contadas empresas las que lo contemplan. Este aspecto de la preservación solamente está tenido en cuenta por organizaciones que necesitan no solo los datos sino los documentos y su valor legal y probatorio. Pero antes de preservar se necesita hacer una valoración de los documentos que se producen y los que se necesita conservar y poner al servicio de la organización.

En una empresa se pueden tener en cuenta todos los criterios o solamente uno. Lo que si se percibe es que estos procesos de digitalización en las organizaciones han definido un **nuevo perfil profesional**. En la actualidad en las organizaciones existe el cargo de director digital, que cada día incrementa su poder y que como dicen Tahiri y Onsoto (2015, 4) "Este nuevo cargo normalmente lidera la transformación digital de la empresa". Al mismo tiempo, que "la falta de personal con capacitación tecnológica supone un doble freno al uso de las TIC, lo que impide el empleo de nuevas herramientas 2.0" (Pérez, 2015, p. 12).

Por lo que hemos visto hasta ahora, las empresas tienen necesidad de digitalizar sus documentos, pero este proceso no es tan rápido como se esperaba. ¿Cuáles son las causas de ello? ¿Por qué las empresas no se adaptan a este cambio tan rápidamente como esperaban? Los cambios culturales y tecnológicos han provocado que muchas compañías europeas tengan un exceso de confianza y crean equivocadamente que responden a los cambios tecnológicos con la rapidez adecuada. Sin embargo, la realidad es que no son suficientemente ágiles y tan solo el 24% aprovecha nuevas oportunidades o se adapta a cambios inesperados rápidamente. Para muchos líderes empresariales, la presión y la complejidad que perciben al pasar de métodos de trabajo tradicionales a otros más digitales están ocultando el alcance real del cambio.

La rapidez con la que la tecnología afecta al desarrollo de los mercados y obliga a reestructurar las relaciones con los clientes, ha provocado que la agilidad organizativa sea un objetivo prioritario en la agenda empresarial. Las compañías rápidas no solo adoptan con entusiasmo las innovaciones tecnológicas, sino que también son capaces de transformar los procesos más importantes para garantizar un verdadero cambio organizativo e implicar a todos los colaboradores en el proceso. Solo así podrán tener una visión global del negocio y afirmar con rotundidad que la rapidez forma parte de su cultura de trabajo y que tienen el ADN adecuado para lograr el éxito futuro²⁸.

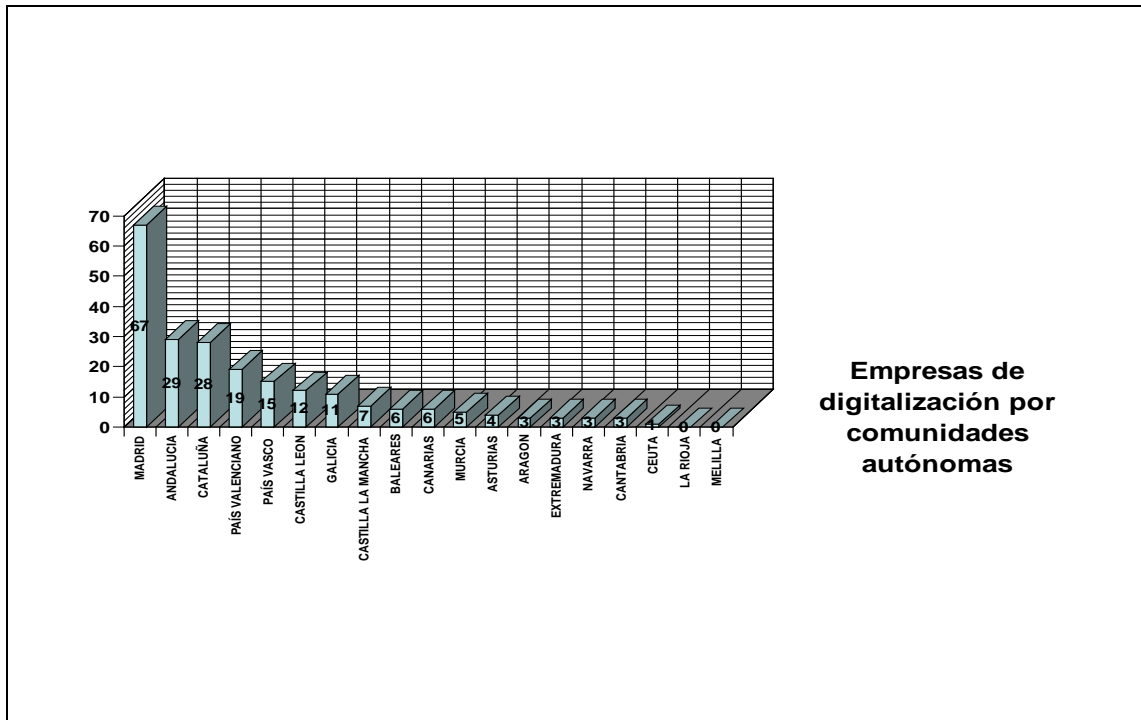
²⁷ <http://www.ricoh.es/sobre-ricoh/noticias/2014/madurez-digital.aspx> [Consultado en mayo de 2015].

²⁸ <http://thoughtleadership.ricoh-europe.com/es/challenge-of-speed/european-business-insight/> [Consultado en mayo de 2015].

Las empresas de digitalización en España

Para el estudio de las empresas de digitalización hemos tomado como fuente El Economista²⁹. Esta fuente afirma que en 2013 había 222 empresas de digitalización. Al menos en 39 provincias y ciudades autónomas había una empresa de estas características. La línea de negocio que afirman estas empresas es muy variada. Dicen que se dedican a: digitalización de archivos; guarda, conservación y custodia de documentos; Outsourcing documental...

Bajo estos descriptores, ¿todas las empresas hacen lo mismo? No sabemos con precisión todas las líneas de negocio; lo que si podemos afirmar, sin temor a equivocarnos, es que pocas utilizan técnicas y procesos archivísticos para realizar estos trabajos. Cuando analizamos los datos de estas empresas nos da el siguiente gráfico como resultado:



Podemos ver que el 30,1% de estas empresas se localizan en Madrid. Seguidamente, las dos Comunidades Autónomas que le siguen en volumen de empresas son Andalucía (13%) y Cataluña (12,6%). Luego tendríamos con 19 empresas el País Valenciano (8,55%), con 15 empresas el País Vasco (6,75%), con 12 la Comunidad Autónoma de Castilla León (5,4%) y con 11 Galicia (4,95%). Después, estarían los archipiélagos Balear y Canario con 6 empresas cada uno (2,70%) y a partir ahí tendríamos Comunidades Autónomas y Ciudades Autónomas con cinco empresas o menos. La excepción la configura la Comunidad Autónoma de La Rioja, que no tiene ninguna empresa de este sector, igual que la Ciudad Autónoma de Melilla.

¿Cuáles son los criterios para la selección de una empresa externa para la digitalización?

En octubre de 2011, la Comisión Europea va más allá cuando afirma lo siguiente:

El material digital debe gestionarse y conservarse; en caso contrario, los archivos podrían resultar ilegibles cuando los soportes físicos y lógicos para su almacenaje quedaran obsoletos; los materiales podrían perderse cuando, con el tiempo, los dispositivos de almacenaje se deterioraran, y, en estos dispositivos podrían no abarcar el enorme volumen de contenidos nuevos y en constante evolución. Por otro lado, el desarrollo de medios eficaces para la conservación digital tiene repercusiones

²⁹ <http://empresite.economista.es/Actividad/DIGITALIZACION-ARCHIVOS/> [Consultado en julio de 2015].

significativas que van más allá de las instituciones culturales. Las cuestiones relacionadas con la conservación digital son relevantes para todas aquellas organizaciones públicas y privadas que deban o quieran conservar material digital³⁰.

La transformación digital que han experimentado las empresas se ha manifestado en los perfiles profesionales. Esta transformación es lenta, fría e imparable.

El informe de *The Economist* titulado "El Futuro de la disrupción tecnológica en las empresas"³¹ pone cronológicamente el eje de este cambio brusco el año 2020 y afirma que en las dos últimas décadas hay empresas que se han equivocado al juzgar y valorar el papel de las tecnologías en ellas porque exclusivamente han identificado innovación con tecnología.

La mayoría de las empresas tradicionales han basado sus ejes de innovación de manera exclusiva en las tecnologías, y las empresas que han surgido siempre van de la mano de estas.

La gestión electrónica y el desarrollo de negocios en línea, apoyados en las tecnologías, están permitiendo que empresas produzcan más a partir de una menor inversión.

Se tiene claro que los procesos documentales en las organizaciones condicionan su línea de negocio. Lo que deja patente el estudio de Internacional Data Corporation y RICOH (2012, pp. 2-3) es que estos procesos documentales se han visto transformados y condicionados por la irrupción de las nuevas tecnologías.

Esta irrupción de las tecnologías ha provocado que la organización no haya controlado la participación de las tecnologías en los procesos documentales. Esto, a juicio de Internacional Data Corporation y RICOH (2012, pp. 4-5) se manifiesta de tres maneras:

1. Falta de reflexión en el diseño de los procesos documentales.
2. Falta de evaluación y análisis después de la implantación de estos procesos.
3. El establecimiento de islas en las que los procesos documentales solo afectan a aspectos parciales de la organización. Esto da como resultado un aislamiento en la gestión de los documentos de diferentes procesos que forman parte del negocio:
 - captación de clientes
 - ventas
 - desarrollo de nuevos productos
 - servicio al cliente
 - comunicación
 - marketing/cliente
 - procesos de reclamación/seguros
 - facturación y cobros
 - RR.HH (selección de personal, beneficios, despidos)
 - planificación de la demanda
 - planificación de la producción (planta de producción, almacenamiento)
 - gestión de la distribución,
 - gestión de la cadena de suministro/proveedores
 - ingeniería/I+D
 - asuntos legales (contratos, litigios)
 - asuntos médicos (historias clínicas de pacientes)
 - infraestructura informática/soporte de oficina
 - planificación financiera y elaboración de informes
 - gestión de activos
 - evaluación del riesgo/continuidad empresarial

³⁰ Art. 16 de las consideraciones 2011/711/UE.

³¹ "El Futuro de la disrupción tecnológica en las empresas", *The economist*, 2012. https://ricohchile.files.wordpress.com/2013/07/eiu_agent-of-change_es_whitepaper.pdf [Consultado en junio de 2015].

- cumplimiento/auditorías
- gestión de problemas/cambios
- supervisión y control empresarial
- seguridad de la información.

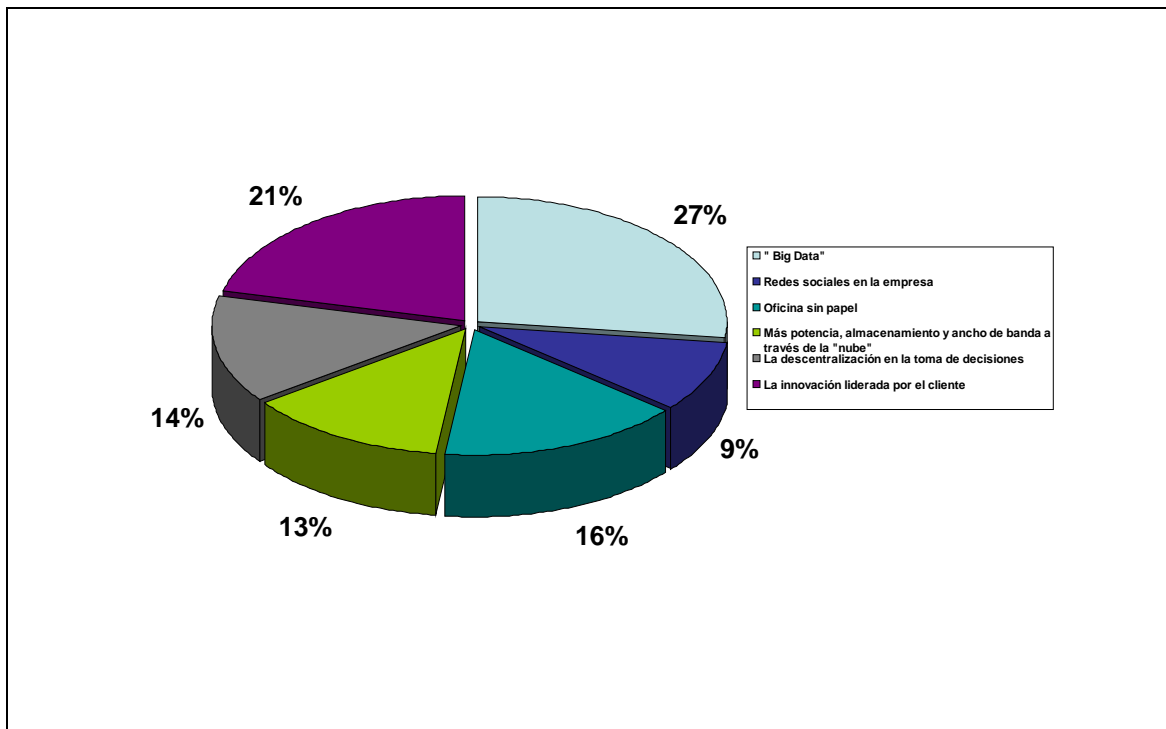
La irrupción con fuerza del documento electrónico provocó una incompreensión entre los documentos tradicionales que todavía en 2015 deben ser generados en soporte papel y la falta de entendimiento hace que los procesos documentales no estén conectados entre sí por varios motivos:

1. Diferentes soportes (analógicos y digital) que no están integrados en un proceso documental de la organización
2. Aislamiento de procesos
3. Las tipologías documentales no están bien definidas
4. Duplicidad de documentos
5. La necesidad que se ha creado de escanear los documentos para que sean gestionados en "la nube".

¿Se concibe la digitalización como parte del proceso documental de las organizaciones?

Como hemos visto, la mayoría de las empresas ven en la tecnología el motor de innovación. Pero no todas ponen el centro de estos cambios en los mismos elementos. Se han identificado los siguientes objetos para pilotar el cambio en las empresas:

- El "Big data",
- Las redes sociales en la empresa,
- La oficina sin papel,
- Más potencia, almacenamiento y ancho de banda a través de la "nube",
- La descentralización en la toma de decisiones,
- La innovación liderada por el cliente,



Aunque los valores porcentuales son diferentes, nos damos cuenta de que ninguno de los aspectos destaca sobre los demás. Para una organización, digitalizar no es todo.

La digitalización de los fondos documentales de las organizaciones necesita un tratamiento archivístico. Para que tenga éxito la digitalización tiene que estar incardinada en el sistema archivístico de cualquier organización y tienen que formar parte del mapa de procesos documentales de la misma.

En la actualidad, las empresas necesitan la digitalización, ya que la mayoría de las empresas (90,1%) interactúan con la administración a través de internet (Pérez, 2015, p.12). Los dispositivos electrónicos que más se utilizan son el móvil y el ordenador.

No podemos hablar de preservación y digitalización en las organizaciones sin definir su finalidad (¿para qué digitalizar?). La finalidad de la preservación y la digitalización en los procesos documentales es agilizarlos y garantizarlos. En general, el concepto de procesos basados en documentos se utiliza como sinónimo de procesos documentales. "Los procesos documentales son realizados por uno o más grupos dentro de la organización y están regidos u orientados por la información recogida en los documentos" (Internacional Data Corporation y RICOH, 2012, pp. 2-3). Los documentos resultantes de estos procesos pueden ser en papel (impresos, escaneados o totalmente en papel) o electrónicos. Esto se complejiza porque se pueden pasar de un soporte a otro en cualquier fase del ciclo de vida del documento.

Estos procesos documentales no tienen siempre el mismo impacto en la organización. Los procesos documentales se pueden clasificar en:

1. Los procesos relacionados directamente con el cliente; son los relacionados con ventas, captación de clientes, comunicación con el cliente, servicio y atención al cliente, facturación y cobros, y desarrollo de nuevos productos.
2. Los procesos que no son transparentes al cliente; son los derivados de la selección del personal. Planificación de la producción, la gestión de las compras, los proveedores, el soporte de oficina, la continuidad empresarial y los controles financieros.
3. Los procesos relacionados con la administración, migración y/o gestión; son los relacionales con el cumplimiento de la normativa vigente, las auditorías, la gestión de los cambios y las migraciones, las gestiones de crisis, evaluación de riesgos, el control empresarial a distancia y la seguridad de la información.

A modo de conclusión

No tememos que digitalizar de cualquier manera. La cuestión a veces no es tanto digitalizar como sacar el valor que tienen los datos. Hay que generar estrategias para analizar qué se puede hacer con esos datos, cómo pueden apoyar las líneas de negocio de la organización y definir los criterios para su preservación y su acceso.

Este planteamiento de estrategias va mucho más allá que la simple digitalización.

Reto	Riesgos
Big Data	Ausencia de clasificación
Big Data	Necesidad de descriptores manuales
Facilidad de digitalización	Falta de identificación
Integridad de los documentos	Digitalización no certificada
Interoperatividad	Facilidad de copia de los documentos

Las organizaciones tienen sus documentos en diferentes soportes. Esta diversidad obliga a transformar la manera de afrontar su gestión. En este nuevo entorno, el archivo de empresa necesita que la información que estos documentos poseen esté accesible. En consecuencia, es esencial que la búsqueda y la recuperación de estos documentos sean ágiles para la toma de decisiones y para garantizar el éxito de la línea de negocio de la empresa.

La empresa necesita la reutilización de la información que estos documentos contienen. El riesgo de las empresas no está tanto en la adquisición de equipos, como en el sistema de almacenamiento. La digitalización de un archivo exige una inversión, que a largo plazo está justificada, pero al mismo tiempo exige una conservación que

radica en mantener la clasificación y en que el incremento de los documentos no rompa la estructura intelectual de su archivo.

- En cualquier proceso de digitalización deberían interactuar tres dimensiones:
- El método apropiado para producir y gestionar la digitalización,
- Una estructura de clasificación que permita la organización de las series documentales digitales,
- Las herramientas software para el tratamiento del volumen de digitalizaciones.

En definitiva, para la verificación del proceso de digitalización es necesario considerar las tres dimensiones. En la mayoría de los procesos no se tiene en cuenta una estructura de clasificación (método archivístico) y se deja todo el proceso planificado por criterios exclusivamente informáticos.

Referencias

Cattan, M. (2005). La empresa y sus datos técnicos. Métodos para una documentación controlada, Ediciones AENOR, Madrid.

Cuesta, M., y Manso, C. (2015). Las pequeñas empresas españolas no se enganchan a las redes sociales. *ABC* (domingo 7 de junio de 2015), 62-63.

Gómez del Pozuelo, E. (2014). Retos y desafíos para emprender en la economía digital. *Fundetec*, nº33, 6-7.

Hidalgo Goyanes, P. (2005). "La documentación audiovisual de las televisiones. La problemática actual y el reto de la digitalización", *Documentación de las Ciencias de la Información*, 28, pp. 159-171.

López López, J. C. (2014). La moda del Big Data: ¿En qué consiste en realidad?, *El Economista*, (27 de febrero de 2014) <http://www.economista.es/tecnologia/noticias/5578707/02/14/La-moda-del-Big-Data-En-que-consiste-en-realidad.html#Kku8s91AcASrSpqb> [Consultado en julio de 2015].

Martínez Usero, J.A. y Lara Navarra, P. (2000). "Outsourcing documental: organización del futuro", en *VII Jornadas Españolas de Documentación La gestión del conocimiento: retos y soluciones de los profesionales de la información*, Bilbao, pp. 49-56. <http://eprints.ucm.es/5661/1/2000-FESABID-outsourcing.pdf> [Consultado en julio de 2015].

Pérez, P. (2015). El largo camino de la digitalización. *La Razón* (domingo 29 de marzo de 2015), p. 12.

Pozo Redondo, F. del (2012). "Las asociaciones americanistas españolas (1880-1936). Digitalización, conservación y difusión de sus revistas", *Anuario Americanista Europeo*, 10, pp. 1-14.

RICOH. Las pequeñas empresas o las grandes compañías: ¿Quién encabeza la carrera hacia la madurez digital? http://ricoh.emailsrvc.net/track/dl/2280/Race%20to%20Summit%20A4_infographic_ES.pdf [Consultado en julio de 2015].

RICOH. Una perspectiva más amplia sobre el bigger data <http://ricoh.emailsrvc.net/track/dl/1731/Bigger%20Data%20Chapter%201%20-%20ES%20-%20Infographic.pdf> [Consultado en julio de 2015].

Internacional Data Corporation y RICOH (2012). Oportunidades ocultas en las organizaciones: el papel de los procesos documentales para generar ingresos http://ricoh.emailsrvc.net/track/dl/938/IDC_Exe_Sum_WP2_Spanish02b.pdf [Consultado en julio de 2015].

RICOH. Agenda digital europea <http://thoughtleadership.ricoh-europe.com/es/digitalagenda/home> [Consultado en julio de 2015].

Riva, J.M. de (2013). Retos y oportunidades de la era digital. *Fundetec*, nº29, pp. 26-27.

Soria, J.M. (2015). La Unión Internacional de Telecomunicaciones. *ABC* (martes 5 de mayo de 2015), 15.

Tahiri, J. y Ontoso, L.M. (2015). La revolución digital llama a la puerta de los consejos. *ABC Empresa* (domingo 10 de mayo de 2015), 4-5.
Tendencias (2013). Open Data, la transparencia hecha negocio. *Fundetec*, nº29, pp. 28-29.