LA CONCEPCIÓ, EL DESENVOLUPAMENT I L'APLICACIÓ D'UN SISTEMA CORPORATIU I INTEGRAT DE GESTIÓ AUTOMATITZADA DELS DOCUMENTS ADMINISTRATIUS

Michel Roberge

La gestió dels documents administratius (GDA), aquesta funció essencial de suport a la presa de decisions i al funcionament quotidià, ocupa una part important del treball dels secretaris i del personal de l'Administració de qualsevol organització, petita, mitjana o gran.

Hi ha molta cosa a dir i a escriure sobre aquesta funció, massa sovint identificada per bon nombre de gestors i de professionals com la simple col·locació de trossos de paper en les carpetes d'arxiu acumulades en els calaixos dels arxivadors. Cal, també, una clarificació pragmàtica en relació amb aquesta funció administrativa que té per objectiu l'accés a la informació per assolir una gestió eficaç i rendible.

Aquest és el moment de precisar també el lloc i el paper principal dels secretaris i del personal administratiu davant un sistema essencial per a la bona marxa de les operacions quotidianes i de demostrar la importància que té per a qualsevol organització dotar-se de veritables instruments corporatius i integrats per a la gestió d'un dels recursos més importants: la informació administrativa, sigui quin sigui el suport sobre el qual estigui enregistrada.

La informació: un recurs que ha de ser gestionat

Les condicions que cal respectar

Diguem, d'entrada, que la sistematització de la GDA no pot ser efectiva sense:

1. La voluntat i la implicació de la direcció d'un organisme que ha d'inscriure aquesta funció a l'interior del seu model de gestió.
2. La sensibilització i la formació del personal superior, el professional, el tècnic i l'auxiliar que utilitza els documents administratius.
3. La disponibilitat d'instruments de gestió que han de facilitar la tasca de conservador/a i de comunicador/a de la memòria de l'organisme.

El concepte de sistema corporatiu i integrat de GDA és, per un gran nombre de persones, força mal conegut: els riscs i els impactes d'un sistema com aquest es recolzen, en primer lloc, sobre un cert nombre de consideracions teòriques. Cal abordar també el problema sobre la base d'una visió global (corporativa) real que integra les funcions, les activitats i els mitjans de gestió de l'organisme i sota l'angle d'una aproximació *sistèmica* i sistemàtica que situa el sistema de DGA a l'interior dels altres sistemes administratius de l'organització i que té com a objectiu respondre a les necessitats reals, corporatives i sectorials dels usuaris/àries d'aquest sistema.

Una definició de la GDA

Heus aquí, doncs, tot un argot especialitzat que cal desmitificar per dominar-lo i constatar-ne la simplicitat, la lògica i la cohe-

rència en l'activitat quotidiana, atès que la GDA és «el conjunt de les operacions i de les tècniques relatives a la concepció, al desenvolupament, a la implantació i a l'avaluació dels sistemes administratius necessaris, des de la creació dels documents fins a llur destrucció o llur transferència als arxius». Aquesta definició ja ens situa en un entorn familiar, el de la disponibilitat i el de la utilització de sistemes administratius i d'instruments de gestió corporatius i sectorials com:

— un sistema corporatiu per a la classificació i la codificació dels documents i dels expedients en el moment en què són produïts o rebuts,

— un sistema corporatiu de conservació i d'eliminació dels documents i dels expedients per determinar el moment en què podran ser eliminats o transferits a l'arxiu de l'organisme per ser conservats permanentment,

— un sistema de descripció (índex) i de gestió manual o automatitzada dels documents o dels expedients per descriure i recuperar la informació, sense que importi gaire el suport documental (paper, suport magnètic, microfilm, suport òptic numèric) i aplicar els sistemes de classificació, de conservació i d'eliminació.

Perquè un organisme (la vostra organització) posseeixi un veritable sistema de gestió dels seus documents administratius, cal una política de conjunt, i també com unes normes i uns procediments que completin els tres instruments de base esmentats anteriorment. Aquests sistemes administratius han d'haver estat concebuts, evidentment, per ser utilitzats amb l'ajuda dels mitjans manuals o tecnològics, en funció del context i de les necessitats específiques de l'organisme.

Els objectius que s'han d'assolir

Haureu comprès que, en tots els casos, l'objectiu principal de la GDA és el de l'eficàcia i la rendibilitat administratives. Així, l'objectiu d'eficàcia administrativa s'assoleix quan la informació és accessible en el moment desitjat, en uns terminis raonables. L'objectiu de rendibilitat administrativa s'aconsegueix quan aquesta informació és accessible amb el cost més baix possible com a conseqüència d'una integració administrativa i tecnològica a partir de la creació o la recepció dels documents. El paper del personal administratiu se situa al cor mateix de la cadena.

Informació - [...] - Decisió - Acció

Per prendre una decisió correcta, cal que aquesta es fonamenti, en el moment desitjat, sobre una informació accessible, o sigui, sobre la disponibilitat del recull de les decisions i de les accions passades de l'organisme. Perquè aquesta informació sigui efectivament accessible en els millors terminis i amb el cost més baix possible, l'organisme s'ha de dotar de totes les eines de gestió que us faran eficaços en aquesta funció. Així, qualsevol nova decisió comportarà una acció que, a la vegada, generarà una nova informació que s'afegirà a les altres informacions ja acumulades en els dipòsits col·lectius i sectorials que constitueixen els expedients administratius. Aquests podran servir, si cal, per a qualsevol altra presa de decisió.

El meu organisme i la GDA

A la llum de les consideracions que s'acaben d'assenyalar, què passa en el vos-

tre entorn administratiu? En el vostre organisme, la GDA és considerada com una funció de suport essencial a la presa de decisions? La vostra administració compta amb un pla director (orientacions definides, desenvolupament i integració de sistemes...) de GDA i ha previst el desenvolupament dels instruments que haurien de facilitar la tasca d'intermediari entre els documents administratius i els usuaris/àries d'aquests documents, que són els caps, els professionals, els tècnics i els altres membres del personal de suport? Jo us suggereixo aquest balanç abans de continuar la lectura d'aquest text.

El valor dels documents administratius

Ja heu avaluat quant de temps heu de dedicar cada dia a la gestió dels vostres documents administratius? Segons un document de Rank Xerox publicat a començament dels anys vuitanta, caldria invertir gairebé tants esforços per arxivar, rebre i expedir els documents (48%) com per crear-los, corregir-los i reproduir-los (52%). A més, segons Jean-Paul de Blasis, especialista francès de l'ofimàtica, el personal de secretaria dedicaria gairebé el 60% del seu temps per produir o rebre, reproduir i arxivar els documents. «El temps, és diner»: imagineu les quantitats que una empresa ha d'invertir per a la conservació i la utilització dels seus documents administratius. Perquè sigui així, els documents d'una organització han de posseir, certament, un o més valors importants perquè hom esmerci quotidianament tanta energia per a la constitució, la preservació i la utilització dels expedients.

Un organisme que introdueix un sistema de gestió dels seus documents administratius ha de tenir en compte, necessàriament, la teoria de la conservació i de l'eliminació dels documents que distingeix dos grans valors que els poden ser atribuïts: el valor administratiu, valor primari; i el valor de recerca o de testimoniatge (històric), valor secundari. Pel que fa al valor administratiu, aquest pot ésser dividit, en part, en un subvalor jurídic atribuïble als documents relatius als drets i als deures de l'organisme o en subvalor financer dels documents que tradueixen l'estat financer de l'Administració.

El valor administratiu dels documents

En el moment de llur creació o de llur recepció, és evident que tots els documents administratius d'un organisme tenen un valor administratiu, atès que contenen unes informacions sobre les funcions i les activitats corrents de l'organisme. La correspondència, les actes de reunió, els expedients de personal són alguns exemples de documents que tenen un valor administratiu. En la major part dels casos, el valor administratiu disminueix amb el temps: llavors, els documents són cada vegada menys útils, atès que caduquen i llur valor administratiu desapareix. El pas de l'estat d'activitat al de semiactivitat marca la frontera entre dos períodes de vida que els documents administratius travessen més o menys ràpidament fins que esdevenen inútils a l'organització.

Així, els documents no tindran cap valor administratiu si han deixat de ser útils a l'activitat a la qual servien, si llur raó de ser ha desaparegut, si són conservats per costum més que per llur comoditat, si han acabat els assumptes als quals es referien

cadascun dels documents, si són conservats només per protegir-se contra qualsevol possible reprensió provinent de l'Administració, o si és possible de trobar els mateixos documents en una altra banda, per exemple en duplicats.

El valor jurídic dels documents

A més de llur valor administratiu, certs documents poden tenir un valor jurídic: són els que es refereixen als drets a curt o a llarg termini de l'Administració o de les persones, i que poden convertir-se en executoris pels tribunals. Entren en aquesta categoria els contractes, els arrendaments, els títols de propietat... Alguns d'aquests documents mai seran eliminats.

En altres casos, quan l'assumpte que és l'objecte d'un document és acabat, aquest perdrà el seu valor jurídic.

Així, els documents no tindran cap valor jurídic si l'acció jurídica específica ha conclòs, si la prova jurídica ha assolit la seva finalitat primera, si els drets de l'organisme són protegits, si els drets de les persones i els d'altres organismes afectats són protegits, o si és possible de trobar els mateixos documents en una altra banda, per exemple en duplicats.

El valor financer dels documents

D'altres documents poden tenir un valor financer: són aquells que l'organisme en té necessitat per provar la procedència de les quantitats rebudes, com han estat obtingudes, controlades i gastades. La durada de conservació dels documents de l'activitat corrent (estats de despeses, factures, xecs...) és, generalment, més curta que la dels documents relatius, per exemple, als fons de pensions, als fons fiduciaris... Hem de tenir en compte que el valor financer dels documents acaba amb l'acompliment de la transacció.

Així, els documents no tindran cap valor financer si la raó primera dels documents ha desaparegut, si la transacció financera objecte dels documents ha acabat, si els drets de l'organisme relatius a la transacció són protegits, si s'han respectat els drets de qualsevol persona o organisme implicat en la transacció o si és possible de trobar els mateixos documents en una altra banda, per exemple en duplicats.

El valor de recerca i de testimoniatge (històric) dels documents

Entre els documents que tenen un valor administratiu decreixent, alguns posseeixen un segon valor que augmenta amb el temps: el valor de recerca o de testimoniatge. En el moment que llur valor administratiu s'haurà exhaurit, aquests documents serviran per reconstruir les activitats anteriors de l'organisme, per fornir les informacions útils per a la planificació actual o futura, i per proporcionar les dades sobre les quals hom pot fonamentar noves activitats. Les actes de les reunions del consell d'administració, les polítiques, els procediments .., són alguns exemples de documents que tenen un valor de recerca i de testimoniatge. Alguns documents tindran un valor de recerca i de testimoniatge important, atès que seran únics i contindran unes informacions que no es retrobaran en cap altre lloc o que hom no les podrà pas obtenir d'una altra font. Aquests documents s'anomenen *arxius*, i són conservats de manera permanent, habitualment en un lloc específic.

Alguns documents tindran un valor de recerca i de testimoniatge si revelen aspectes importants de l'organisme, si mostren les decisions de principis presos per l'organisme, si revelen els procediments i les maneres de funcionament de l'organisme, o si revelen informacions econòmiques, polítiques, socials, de recerca, estadístiques o de qualsevol altre aspecte tractat per l'organisme en el decurs de les seves activitats.

La pràctica demostra que un gran nombre de documents administratius no tenen més que un valor primari —valor administratiu—, mentre que alguns tenen un valor primari i un valor secundari —valor de recerca i de testimoniatge— evident o creixent d'ençà de llur creació o llur recepció.

La majoria (entre el 85% i el 90%) dels documents administratius no tenen o no tindran un valor de recerca o de testimoniatge (històric). Així, després de la pèrdua de llur valor administratiu, finides les prescripcions legals i financeres, aquests documents seran simplement eliminats.

L' elecció dels mitjans

Els documents administratius són el testimoni de les activitats humanes. Des de les tauletes d'argila, passant pel papir, el pergamí, la invenció del paper, els registres, les microformes, les targetes i les cintes perforades, els disquets magnètics, fins els discs òptics i numèrics, els principis de gestió d'aquests documents s'han anat desenvolupant, perfeccionant i fins i tot simplificant, progressivament, mentre que els mitjans disponibles esdevenien cada cop més eficaços.

El món de l'accés a la informació travessa actualment una etapa decisiva de la seva història: a l'acabament del segle XX, els organismes que volen gestionar de manera eficaç i rendible llur informació administrativa, s'enfronten a unes alternatives fonamentals:

— continuar utilitzant els mètodes convencionals, sovint desfasats i l'eficàcia i la rendibilitat dels quals són dubtoses...;

— adoptar parcialment i tímida els recursos tecnològics disponibles amb els risc de simular només una modernització dels mètodes;

— atrevir-se a integrar l'ofimàtica a tots els nivells de la creació, de l'expedició o de la recepció, de la conservació, de la consulta i de l'eliminació dels documents administratius.

És un repte remarcable que adapta les teories del passat als recursos del present.

En qualsevol organisme, el procés de la concepció, el desenvolupament i l'aplicació d'un sistema GDA es recolza sobre l'elecció dels mitjans materials i dels suports lògics *(softwares)* més apropiats en funció de les necessitats reals de l'organització. Aquesta s'ha de dotar, però, en primer lloc i abans que res, de sistemes administratius per identificar i organitzar eficaçment la informació produïda i rebuda, per planificar-ne la durada de vida i per assegurar-ne la protecció i l'accessibilitat. Tal com hem assenyalat abans, els tres instruments de base duen el nom de sistema de classificació, sistema de conservació i d'eliminació i sistema de descripció dels documents i els expedients.

El sistema corporatiu de classificació dels documents

Siguin quins siguin els suports documentals (paper, microfilm, suport magnè-

tic, disc òptic o numèric), els documents administratius d'un organisme es refereixen a uns assumptes concrets i constitueixen allò que s'anomena *expedients*. Per organitzar i tractar, sobre la base dels mateixos criteris i dels mateixos mètodes, els documents produïts i també els rebuts, és imprescindible, d'entrada, identificar-los mitjançant un sistema únic (corporatiu) o un pla de classificació. Com que els documents conservats sobre diferents suports poden constituir molts expedients diferents, el sistema de classificació permet de reconstruir intel·lectualment cada expedient, sense que comporti cap problema la distribució física de la informació.

Un sistema de classificació eficaç és, per tant, un instrument essencial de la GDA. És la base sobre la qual es recolzarà el sistema de conservació i d'eliminació, i també el sistema de descripció dels documents i els expedients.

El sistema corporatiu de conservació i d'eliminació dels documents

Aquest sistema, denominat també calendari de conservació dels documents, és el recull corporatiu de les regles que determinen la durada i el suport de conservació de tots els documents a l'estat actiu i semiactiu, i que indica quins documents inactius són conservats de manera permanent en els arxius i quins són eliminats.

Per ser eficaç, el sistema de conservació i d'eliminació dels documents administratius ha d'ésser establert sobre la base del pla corporatiu de classificació dels documents: a una sèrie, una sub-sèrie, una divisió o una subdivisió els corresponen una durada de conservació a l'estat actiu i semiactiu, i un tipus de destinació a l'estat innactiu. També, la realització d'un calendari de conservació, instrument de planificació, s'ha de fer simultàniament amb el desenvolupament del sistema de classificació: el codi de classificació fa el paper de lligam entre la identificació dels documents i els expedients i llur durada de vida. Resta llur localització que és aportada pel sistema corporatiu de descripció dels documents i els expedients.

El sistema corporatiu de descripció dels documents

Aquest sistema, denominat igualment repertori dels documents i els expedients administratius produïts o rebuts, constitueix la clau per accedir a la informació i a l'automatització de la GDA als quals es refereix. Molt més que una simple llista dels documents o dels expedients, aquest instrument, si és automatitzat, conté totes les dades procedents del pla de classificació i del calendari de conservació per assegurar una gestió efectiva i eficaç del conjunt dels documents administratius. És la síntesi de la integració dels diferents instruments de la GDA.

L'impacte d'un sistema integrat de GDA

En resum, els tres instruments que constitueixen el pla de classificació, el calendari d'eliminació i de conservació i el repertori dels expedients o dels documents, si són elaborats sobre una base corporativa de manera que puguin ser integrats i interactius, respondran a la major part de les necessitats d'un organisme per a la gestió dels seus documents administratius. Així,

des de la seva creació o la seva recepció, un expedient o un document podrà ser classificat segons el pla de classificació: al codi de classificació li correspondrà un termini de conservació fixat en el calendari. La seva inscripció immediata en el repertori l'introduirà, des de la seva creació o la seva recepció, en el procés, o en el sistema de GDA. Les activitats de gestió es veuran reduïdes al mínim: heus aquí el resultat d'una aproximació global, sistemàtica i *sistèmica* de la GDA profitosa per a qualsevol organització, petita, mitjana o gran.

El pla corporatiu de classificació: la clau de volta d'un sistema de GDA.

«Un lloc per cada cosa i cada cosa al seu lloc». Aquesta màxima encaixa perfectament en l'àmbit de la GDA. L'eficàcia i la rendibilitat de l'accés a la informació administrativa, tant se val que sigui conservada en paper, en microfilm, en suport magnètic o en suport òptic o numèric, es fonamenta, entre altres, en una classificació i en un arxivatge d'aquests documents, segons uns criteris uniformes. Classificació, o sigui, identificació per categories, per sèries, per divisions, segons una certa jerarquia; i arxivatge: disposició segons un cert ordre. La GDA ha confós durant molt temps aquests conceptes de «classificació» i d'«arxivatge»: quants manuals, elaborats per un bon nombre d'organismes, s'han denominat i es denominen encara «Manual d'arxivatge dels documents» o «Guia d'arxivatge uniforme»?

D'on ve aquesta confusió que, tanmateix, no existeix en biblioteconomia? Pot ser ocasionada pel fet que, des de fa temps, els professionals de la GDA tracten unes masses importants de documents en paper pels quals el codi de classificació correspon al de l'arxivatge, és a dir, a la localització física després de la instal·lació. Amb el desenvolupament recent dels recursos electrònics, juntament amb la utilització, cada vegada més difosa, dels nous suports documentals, la diferència entre classificació/identificació i arxivatge/ordre de disposició ha esdevingut més que evident. El codi de classificació esdevé la clau de la reconstitució intel·lectual d'un expedient relatiu a un assumpte concret, la informació constituent del qual pot ésser conservada en diferents suports o localitzada en diversos llocs. L'expressió *classificació dels documents* reprèn, doncs, el seu sentit exacte.

Les qualitats d'un pla de classificació

Per organitzar i recuperar, a partir dels mateixos criteris i dels mateixos mètodes, els documents produïts, rebuts i conservats a totes les unitats administratives d'un organisme, cal, d'entrada, identificar-los mitjançant un bon pla de classificació.

Un pla de classificació eficaç reposa sobre dos principis: l'anterioritat de la identificació general en relació amb la identificació detallada, i la jerarquia de les divisions repartides en diferents nivells. A més, la flexibilitat d'aquesta estructura ha de permetre ajustar-la en funció de l'evolució de les necessitats de l'organització.

El pla de classificació ha de proporcionar també uns codis que permetin identificar les sèries i les divisions. Aquests codis (numèrics o alfanumèrics) poden reproduir la lògica de l'estructura.

Si s'aplica a tots els documents administratius i àdhuc als arxius d'una organit-

zació, siguin quins siguin els suports de la informació, un bon pla de classificació ha de ser calcat de les grans funcions de l'organisme. Aquestes es divideixen en dues categories: les funcions de gestió dels recursos, comunes a qualsevol organisme (organització i administració, gestió de recursos humans, informatius, financers, materials, relacions públiques i externes, i assumptes jurídics) i les funcions d'explotació que corresponen a les activitats específiques de cadascun. En aquest darrer cas, les sèries dels documents només poden ser identificades mitjançant una avaluació de les activitats específiques que se'n desprenen.

Cada nivell de desenvolupament d'un pla de classificació s'ha de recolzar en l'anàlisi de les activitats de l'organisme per arribar a la fixació d'estructures jeràrquiques i lògiques que puguin ser utilitzades de manera eficaç i rendible en les aplicacions manuals i, sobretot, en llur integració en un suport lògic *(software)* de GDA.

Molts organismes públics i un bon nombre d'empreses privades s'enfronten amb uns plans de classificació construïts arbitràriament sota el signe de la improvisació dels creadors/es que ho ignoren tot de les teories matemàtiques de l'elaboració d'estructures de classificació. Hom comprendrà les dificultats amb les quals s'ha d'enfrontar el personal d'aquestes organitzacions a l'hora d'aplicar el seu sistema i de mantenir-lo al llarg dels anys.

Un bon pla de classificació ha de ser una eina de gestió personalitzada: per a un organisme, no es tracta pas d'imposar-se un motlle, sinó de dotar-se d'un instrument que correspongui a la seva especificitat i a flexibilitat de l'estructura inicial (codis i nivells) del qual asseguri l'actualització en la mesura del creixement i de la diversificació de les seves activitats.

Un bon pla de classificació ha de simplificar les tasques del personal dedicat a la constitució dels expedients. Igualment ha de permetre una integració del calendari de conservació dels documents en un suport lògic *(software)* de descripció i de gestió d'aquests documents.

Diguem, finalment, que el sistema corporatiu de classificació dels documents administratius d'un organisme és l'instrument essencial per a la recuperació de la informació en el moment oportú i amb el cost més baix possible. Prenent la forma d'un manual que agrupi els procediments d'aplicació del sistema, el pla de classificació és també una eina pedagògica que servirà per a la formació i el perfeccionament del personal que l'ha d'emprar en el seu treball quotidià. Per totes aquestes raons, les qualitats estructurals i formals d'un sistema de classificació no han pas de ser negligides.

En conclusió...

Heus aquí, doncs, alguns elements de reflexió sobre les condicions i els beneficis que es poden extreure d'una gestió eficaç dels documents administratius. Una millor qualitat de vida en el treball i l'eficàcia administrativa passen per una racionalització dels mètodes corporatius i sectorials de treball que perjudiquen l'ecologia de l'oficina. A més, quan hom sap que el 1987, segons un estudi fet al Physicians Health of Minnesota i reproduït de l'*IMC Journal* de gener-febrer 1987, p. 31-33, el cost anual de conservació i de consulta d'un (1) document administratiu va ser estimat entorn els 0,30 $ USA (si teniu coratge, feu el càlcul en el vostre organisme!), una gestió eficaç de la conservació de les masses

documentals només es pot traduir en estalvis substancials en els costos de les operacions.

També, si tots els nivells jeràrquics d'una organització —i, en primer lloc, l'alta direcció— no són pas conscients des reptes d'un veritable sistema de GDA, qualsevol improvisació corre el risc de degenerar en un malbaratament d'energia i de diners en el maquillatge d'una situació que no farà més que perpetuar el seu caràcter problemàtic. Cada organització és la que ha de prendre les mesures adequades per assolir l'optimització en la gestió dels seus recursos d'informació.

(Traducció de Miquel Casademont i Donay)

RESUMEN

En este artículo se argumenta la importancia de la gestión de los documentos administrativos como soporte a la toma de decisiones necesarias para poder sistematizar esta gestión y los objetivos que se han de conseguir. Se analiza, después, los valores de los documentos administrativos y la importancia de dotarse de medios tecnológicos eficaces para su gestión. Finalmente, se presenta los instrumentos de base para esta gestión: el sistema de clasificación, el sistema de conservación y eliminación y el sistema de descripción de los documentos y los expedientes.

RESUME

Cet article traite de l'importance de la gestion des documents administratifs comme support pour la prise de décisions et le fonctionnement quotidien de tout organisme. L'auteur explique quelles sont les conditions nécéssaires pour pouvoir systématiser cette gestion et quels sont les objectifs à atteindre. Il analyse ensuite la valeur des documents administratifs et l'importance de se doter de moyens technologiques efficaces pour en assurer la gestion. Finalement, il présente les instruments de base de cette gestion: le système de classification, le système de conservation et d'élimination et le système de description des documents et des dossiers.

SUMMARY

The author of this article demonstrates the importance of the management of administrative documents as an aid and tool in the decision-making process and in everyday operations in an organisation. The necessary conditions for the systemisation of this form of management and the objectives that it must accomplish are also explained as well as the value of administrative documents and the need for the right technology for their manipulation. Finally, the author lists the basic instruments for this form of management:the classification system, the storage and disposal systems and the documemt and record description systems.