

Gestió documental a Cefont

Estudi de cas

Maria Rosa Lloveras i Moreno

PID_00207570



Els textos i imatges publicats en aquesta obra estan subjectes –llevat que s'indiqui el contrari– a una llicència de Reconeixement-NoComercial-SenseObraDerivada (BY-NC-ND) v.3.0 Espanya de Creative Commons. Podeu copiar-los, distribuir-los i transmetre'ls públicament sempre que en citeu l'autor i la font (FUOC. Fundació per a la Universitat Oberta de Catalunya), no en feu un ús comercial i no en feu obra derivada. La llicència completa es pot consultar a <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/es/legalcode.ca>

Índex

1. Presentació del cas.....	5
2. Presentació de l'empresa Cefont.....	6
2.1. Cefont. Missió, estructura i organització	6
2.2. La gestió de documents a Cefont	7
3. El projecte de gestió de documents a Cefont.....	9
3.1. Definició de l'estratègia	9
3.2. Planificació	11
3.3. Execució del projecte	11
3.3.1. AED1: Revisar la identificació de tots els documents	12
3.3.2. AED2: Revisar els criteris de classificació dels documents	12
3.3.3. AED3: Revisar els criteris d'accés als documents	13
3.3.4. AED4: Revisar els períodes de conservació dels documents	14
3.3.5. AED5: Revisar les responsabilitats en matèria de gestió de documents	15
3.3.6. AED6: Establir un pla de formació en matèria de gestió de documents	15
3.3.7. AED7: Establir dos indicadors en matèria de gestió de documents	16
3.3.8. AED8: Implementar totes les AED	16
3.3.9. AED9: Validar la implementació	17
4. El futur de la gestió de documents a Cefont.....	18

1. Presentació del cas

El cas pràctic que es presenta a continuació és un exemple didàctic amb l'únic objectiu pedagògic d'ajudar a l'aprenentatge dels mòduls 1, 2 i 3 de d'aquesta assignatura.

A partir d'un context organitzatiu i unes pràctiques concretes en "gestió de documents", es descriu un seguit de problemes i s'inicia el plantejament del que hauria de ser la solució dels problemes detectats.

L'estudi de cas es treballa i es desenvolupa de manera progressiva a l'aula a partir de les indicacions del professor i tenint en compte el que aneu aprenent amb les lectures dels altres mòduls.

En l'elaboració d'aquest cas d'estudi, no n'ha primat la complexitat sinó la voluntat d'assentar criteris i conceptes fonamentals. Es pretén anar ampliant el cas amb les aportacions que aneu fent els estudiants a partir de l'elaboració de les pràctiques d'avaluació continuada.

El cas pràctic consta de tres parts. En primer lloc es presenta l'organització, la seva missió, l'estructura, els productes i la manera com s'hi gestionen els documents. En segon lloc, es proposa com es podria establir una estratègia de gestió de documents per pal·liar els problemes de gestió de documents que té l'organització amb la seva corresponent planificació (subapartats 3.1 i 3.2). I finalment es proposen orientacions per a executar cadascuna de les accions en matèria de gestió de documents planificades (subapartat 3.3).

2. Presentació de l'empresa Cefont

Aquest apartat d'iniciació descriu l'empresa, tant des del punt de vista organitzatiu com dels productes objecte de negoci i les pràctiques que actualment du a terme en l'àmbit de la gestió de documents.

És important considerar aquets aspectes per a identificar el context en què es generen els documents i els recursos amb què compta l'organització.

2.1. Cefont. Missió, estructura i organització

Cefont és una empresa de serveis de formació especialitzada en informàtica (ofimàtica i Internet) fundada l'any 2001. Situada al cor de Terrassa, les instal·lacions ocupen una superfície de dos-cents metres quadrats.

La gamma de serveis de cursos presencials i en línia que ofereix inclou:

- Formació a mida. Fan cursos a mida per a empreses, que es dissenyen segons les necessitats específiques de cada organització.
- Formació oberta. Programen cursos propis que es dirigeixen tant a empreses com a particulars i que tenen com a finalitat oferir una formació en grup o individualitzada en l'ús de diferents aplicacions informàtiques (Windows Server 2008, bases de dades SQL, AutoCAD, Flash, Photoshop, Contaplus, etc.) i llenguatges de programació.

Cefont té implantat un sistema de gestió de la qualitat d'acord amb la norma ISO 9001:2008 i ha obtingut la certificació corresponent en els serveis de formació per a l'ocupació i de formació continuada. També compleix les lleis de protecció de dades i de prevenció de riscos laborals.

Actualment Cefont té vuit empleats. Els llocs de treball assignats a cada àrea es distribueixen de la manera següent:

- Direcció: Begonya Vandellòs.
- Àrea d'administració i qualitat: Anna Domènech (cap d'àrea). Té el suport de dos administratius.
- Àrea de sistemes informàtics: Pere Vilella.
- Àrea de formació a mida: Lluís González.
- Àrea de formació oberta: Martí Cabré.

A més, el centre té una àmplia xarxa d'experts i professors que col·laboren en les activitats formatives que duen a terme. D'altra banda, té subcontractades les activitats de màrqueting, comptabilitat, fiscalitat, recursos humans i neteja.

Quant als sistemes informàtics, hi ha una xarxa local amb un servidor central al qual es connecten les diferents estacions de treball. En tots els ordinadors de la xarxa local s'han instal·lat les aplicacions ofimàtiques estàndard (procesador de text, full de càlcul, servidor de correu electrònic, etc.). D'altra banda, l'àrea d'administració fa servir una aplicació de comptabilitat i l'àrea de sistemes informàtics gestiona el web corporatiu amb una aplicació de gestió de continguts.

2.2. La gestió de documents a Cefont

No s'han definit pautes per a la gestió dels documents electrònics, de manera que és una pràctica habitual que cada persona emmagatzemi la documentació que genera en el seu ordinador o estació de treball. Alguns ho dupliquen al servidor, com a mesura de seguretat, en un directori que porta el mateix nom. Aquest funcionament porta com a conseqüència que no hi hagi un control efectiu dels documents i les proves electròniques. Així, tant en el servidor central com en les estacions de treball s'acumulen diverses versions o còpies d'un mateix document que no tenen cap utilitat.

Les tasques relacionades amb l'arxiu físic en paper estan assignades formalment a l'àrea d'administració. No obstant això, es pot dir que la gestió dels documents està "escampada" per tota l'organització, ja que no s'han fixat unes directrius inequívokes i explícites. Cada persona desa temporalment els documents amb els quals treballa. Quan aquesta documentació passa a ser semi-activa (assumptes finalitzats), es trasllada sense cap procediment sistematitzat a la sala d'arxivament, on cada àrea ocupa un espai per a emmagatzemar els documents que ha generat sense preveure l'ús de caixes d'arxiu definitiu normalitzades ni identificar adequadament el contingut de les unitats d'arxiu que s'hi han traslladat.

No s'ha elaborat cap calendari de conservació i eliminació, de manera que es conserven nombrosos documents en suport paper i electrònic que han esgotat el període de vigència i es podrien eliminar.

El personal no té una formació específica sobre tècniques d'arxivament i gestió documental. En força casos es donen rutines de treball poc sistematitzades i que dificulten una gestió documental correcta (es comprova una tendència a funcionar amb el criteri "jo ja m'hi entenc" i a guardar els documents "per si de cas"). Per aquesta raó, es perd molt de temps en la localització dels documents, tasca que representa una part significativa del temps de treball del personal i que sovint dificulta una gestió adequada dels processos i activitats del centre.

Arran de l'última auditoria externa del sistema de gestió de la qualitat, es van detectar algunes no-conformitats respecte als requisits de la documentació, concretament sobre el control dels registres relatius als cursos de formació en línia (llista d'inscrits, material didàctic, registre d'assistència, etc.). Aquest és el motiu pel qual la direcció del centre decideix dur a terme una revisió sistemàtica de les seves pràctiques d'arxivament i gestió de documents.

A més, tant en Lluís González, responsable de l'àrea de formació a mida, com en Martí Cabré, responsable de l'àrea de formació oberta, fa temps que insisteixen en la necessitat d'una sistemàtica que els permetés reaprofitar el material elaborat pels cursos, tant per a preparar cursos a mida, com els que formen part del seu catàleg. Aquest fet permetria optimitzar els processos de preparació i abaratir costos, i podrien oferir preus més competitius sense minvar la qualitat.

3. El projecte de gestió de documents a Cefont

Aquest apartat proposa, en primer lloc, quines són les qüestions més importants que es planteja Cefont per a establir l'estratègia que regirà les actuacions en matèria de gestió de documents i que es tradueixen en un conjunt d'accions degudament planificades. En segon lloc, s'orienta a l'execució d'aquestes accions a partir d'unes pautes i recomanacions. Tal com s'ha comentat en un inici, el professor us anirà guiant en el desenvolupament de cadascun d'aquests apartats.

3.1. Definició de l'estratègia

Per tal de definir l'estratègia es plantegen quatre preguntes clau:

1) Què s'entén per *document* a Cefont? La visió inicial de Cefont és des de la norma ISO 9001:2008: documents (manuals, procediments i instruccions de treball) i registres; tot i que es reconeix que hi ha d'altres documents que queden fora de l'abast del de la gestió de la qualitat. Finalment es consensua considerar *documents* tota informació en suport paper i digital creada, rebuda i conservada com a mostra del compliment de les activitats de Cefont, encara que no estiguin contemplades en el sistema de qualitat de Cefont. I en concret: documents en suport paper signats a mà, documents electrònics generats per aplicacions ofimàtiques estàndard, informació continguda en l'aplicació de comptabilitat i en el gestor de continguts.

2) Quins són els requisits legals i normatius de gestió aplicables als documents? Els requisits identificats pel sistema de gestió de la qualitat són l'LOPD, la Llei de prevenció de riscos laborals i l'ISO 9001. Complementàriament, s'acorda seguir unes bones pràctiques en matèria de gestió de documents, com són les proposades per les normes UNE-ISO 30300:2011 i UNE-ISO 15489:2006, entre d'altres.

3) Quines són les necessitats prioritàries de gestió de documents? Resoldre la causa de la no-conformitat detectada en l'última auditoria externa del sistema de gestió de la qualitat relativa al control dels registres dels cursos de formació en línia (llista d'inscrits, material didàctic, registre d'assistència, etc.) i revisar, alhora, les pràctiques de gestió de documents de l'organització de manera que s'agilitzin els processos del centre i s'aconsegueixi controlar més la documentació que és resultat de les activitats de l'organització. S'acorda optimitzar els processos de creació i control de documents –en suport paper i electrònic– relatius als cursos de formació en línia, i estendre posteriorment les bones pràctiques fixades a la resta de processos de negoci de l'organització.

4) Com s'articularen totes les millores? Tenint en compte que Cefont té un procediment específic per al control de documents i registres en el seu sistema de gestió de la qualitat, s'acorda esmenar-lo a partir de les millores que sorgeixin. Així mateix, s'aprofitaran totes les eines que posa a disposició el sistema de gestió de qualitat, com ara les de seguiment i millora continuada. Es decideix que la coordinació del projecte la durà a terme l'àrea d'Administració i qualitat, atès que és l'àrea responsable del procediment de control de documents i registres.

5) Quins són els recursos econòmics disponibles per a la gestió de documents? Cefont té un pressupost reduït, i per tant, les actuacions s'han d'ajustar a millores operatives amb els mitjans existents. Així, doncs, pel que fa als documents en suport paper, s'aprofitaran els espais i el material de què disposa Cefont. I pel que fa als documents en suport electrònic, malgrat que l'organització sap que podria utilitzar tecnologia lliure i gratuïta per a automatitzar-ne la gestió, es decideix utilitzar el servidor central com a repositori documental, tot i ser conscients de les limitacions.

Per tot això, les accions estratègiques de documents (AED) que es fixen relatives als cursos de formació en línia, són les següents:

Codi	Objectiu	Metodologia	Resultats
AED1	Revisar la identificació de tots els documents.	Procediments del sistema de gestió de la qualitat de Cefont UNE-ISO/TR 26122:2008	Documents identificats inclosos en el document corresponent del sistema de gestió de la qualitat
AED2	Revisar els criteris per a classificar els documents.	Mapa de processos del sistema de gestió de la qualitat de Cefont UNE-ISO 15489:2006	Procediment de control de documents i registres que inclogui criteris sistemàtics de classificació (estructura o quadre de classificació)
AED3	Revisar els criteris d'accés als documents.	UNE-ISO 15489:2006	Procediment de control de documents i registres que inclogui criteris sistemàtics d'accés als documents (taula d'accés)
AED4	Revisar els períodes de conservació dels documents.	UNE-ISO 15489:2006	Procediment de control de documents i registres que inclogui criteris per a avaluar els documents (taula de conservació i disposició)
AED5	Revisar les responsabilitats en matèria de gestió de documents.	UNE-ISO 15489:2006	Procediment de control de documents i registres que inclogui responsabilitats definides pel que fa la gestió de documents
AED6	Establir un pla de formació en matèria de gestió de documents.	UNE-ISO 15489:2006 Sistema de gestió de la qualitat de Cefont	Pla de formació en matèria de gestió de documents inclòs en el document corresponent del sistema de gestió de la qualitat
AED7	Establir dos indicadors en matèria de gestió de documents.	UNE-ISO 15489:2006 Sistema de gestió de la qualitat de Cefont	Dos indicadors en matèria de gestió de documents inclosos en el document corresponent del sistema de gestió de la qualitat
AED8	Implementar totes les AED anteriors.	UNE-ISO 15489:2006	Funcionament de totes les AED
AED9	Validar la implementació de totes les AED anteriors.	No aplica.	Detecció d'oportunitats de millora

Tots els resultats es documentaran en els documents que formen el sistema de gestió de la qualitat de Cefont.

3.2. Planificació

Objectiu	Participants	Estimació d'hores	Risc principal	Accions per pal·liar el risc principal
AED1	Àrea d'administració i qualitat Àrea de formació a mida Àrea de formació oberta	32 hores	Inconsistències en les accions AED2, AED3, AED4 i AED5	Garantir la implicació de tots els participants.
AED2	Àrea d'administració i qualitat Àrea de formació a mida Àrea de formació oberta	40 hores	Excés de nivells en l'estructura de classificació	Marcar un nombre màxim de nivells de classificació.
AED3	Direcció Àrea d'administració i qualitat Àrea de formació a mida Àrea de formació oberta	40 hores	Excés de zel en la gestió de documents	Fomentar les necessitats i els avantatges d'una gestió transparent.
AED4	Direcció Àrea d'administració i qualitat Àrea de formació a mida Àrea de formació oberta	40 hores	Manca de coneixements jurídics per a avaluar els documents	Comptar amb l'assessorament d'un professional expert en la matèria.
AED5	Direcció Àrea d'administració i qualitat	12 hores	Manca de coneixements per a assumir les responsabilitats	Dur a terme l'AED6 (Pla de formació).
AED6	Direcció Àrea d'administració i qualitat	12 hores	Manca de temps per a dur a terme la formació	Facilitar que el personal disposi de temps.
AED7	Direcció Àrea d'administració i qualitat	8 hores	Que els indicadors siguin rendibles (que compensi l'esforç de recollir les dades)	Estar alerta en l'execució de l'AED9.
AED8	Àrea d'administració i qualitat Àrea de sistemes informàtics	60 hores	Manca de temps per a dur a terme la implementació	Facilitar que el personal disposi de temps.
AED9	Àrea d'administració i qualitat	16 hores	Manca de coneixements experts per a destacar oportunitats de millora	Comptar amb l'assessorament d'un professional expert en la matèria.

Es preveu una durada de tres mesos. Es farà una reunió de seguiment quinzenal entre la Direcció i l'Àrea d'administració i qualitat de Cefont.

3.3. Execució del projecte

En aquest apartat es presenta un esquema dels aspectes que el responsable intern del projecte hauria de tenir en compte per a assolir les fites marcades.

3.3.1. AED1: Revisar la identificació de tots els documents

Caldria identificar i documentar tots els documents que han de ser creats i controlats que impliquen una acció o responsabilitat o que proporcionen una evidència de les decisions preses i les activitats realitzades. L'eina d'aquest procés seria la relació de tots els documents creats i controlats pels processos de l'organització.

Per al cas de Cefont, i atès que el sistema de gestió de la qualitat ja contempla aquest procés i té un document que recull aquesta informació, caldria efectuar les accions següents:

- 1) Analitzar tots els documents que han estat identificats en el procés de cursos de formació en línia del sistema de gestió de la qualitat.
- 2) Verificar l'efectivitat de la identificació feta a través d'una entrevista als responsables directes de la gestió del procés.
- 3) Actualitzar (si s'escaigués) la relació de documents que caldria crear i controlar en el document corresponent del sistema de gestió de la qualitat de Cefont.
- 4) Actualitzar (si s'escaigués) l'operativa per a identificar els documents en el procediment de control de documents i registres del sistema de gestió de la qualitat de Cefont.

3.3.2. AED2: Revisar els criteris de classificació dels documents

Caldria que tots els documents tinguessin identificada la categoria a la qual pertanyen, tenint en compte el procés amb el qual estan relacionats i del qual són evidència (context). L'eina d'aquest procés seria l'estructura o quadre de classificació.

Per al cas de Cefont, i atès que no existeix formalment aquest procés ni una estructura o quadre de classificació organitzatiu que permeti garantir la identificació del context de creació dels documents, caldria realitzar les accions següents:

- 1) Elaborar i documentar l'estructura o quadre de classificació de Cefont. Per fer-ho, es proposaria el procediment següent:
 - a) Partir del principi que hi ha dos nivells de classificació: nivells conceptuals, que ajuden a contextualitzar els documents; i nivells operatius, que possibiliten l'emmagatzematge dels documents. Els nivells conceptuals s'identifiquen i es fixen a partir del mapa de processos elaborat pel sistema de gestió de la qualitat. Els nivells operatius s'identifiquen i es fixen a partir de l'operativa i

les necessitats dels responsables i usuaris dels processos. Els nivells operatius poden estar condicionats pels criteris d'accés que s'identifiquin i es fixin. En el cas de Cefont, cada nivell correspondria a una carpeta de Windows:

Exemple de taula per a establir els diferents nivells de classificació

Nivell conceptual	Nivell conceptual	Nivell operatiu	Nivell operatiu
Procés	Subprocés	Activitat	Tasca

b) Documentar l'estructura o quadre de classificació organitzatiu en el procediment de control de documents i registres del sistema de gestió de la qualitat de Cefont.

2) Establir la manera de funcionar de l'estructura o quadre de classificació de Cefont (com es classifiquen els documents, en quin moment es fa i qui ho fa) i del mateix procés de classificació (com es manté l'estructura o quadre de classificació organitzatiu, en quin moment es fa i qui ho fa). I documentar aquesta operativa en el procediment de control de documents i registres del sistema de gestió de la qualitat de Cefont.

3.3.3. AED3: Revisar els criteris d'accés als documents

Caldria establir les directrius i els controls adients que regulessin a qui li està permès l'accés als documents i en quines circumstàncies. L'eina d'aquest procés seria la taula d'accés als documents.

Per al cas de Cefont, i atès que no existeix formalment aquest procés ni una taula d'accés als documents, caldria realitzar les dues accions següents:

1) Elaborar i documentar la taula d'accés de Cefont. Per fer-ho es proposaria el següent:

a) Identificar tots els requeriments legals de la documentació, i revisar que aquests requeriments constessin en el document corresponent del sistema de gestió de la qualitat de Cefont.

b) Establir les modalitats d'accés. Per exemple: sense accés; només lectura (visualització en pantalla, impressió); i manipulació (incorporació, modificació i eliminació).

c) Establir els objectes d'accés. Per exemple: nivells conceptuals i operatius de l'esquema o quadre de classificació organitzatiu (carpetes de windows). L'accés no es faria en el nivell de documents.

d) Establir els agents d'accés. Per exemple: grups de persones identificades per àrees de l'organització.

e) Identificar totes les necessitats organitzatives. Per exemple: restringir l'accés a tots els processos de tipus directiu.

f) Creuar tots els punts anteriors i elaborar una taula d'accés organitzativa. Per al nostre cas, podem fer servir la taula següent:

Exemple de taula d'accés organitzativa

Esquema o quadre de classificació	Agents d'accés	Modalitats d'accés
Procés / Subprocés / Activitat / Tasca	Àrees	Sense accés / Només lectura / Manipulació

g) Documentar una taula d'accés organitzativa en el procediment de control de documents i registres del sistema de gestió de la qualitat de Cefont.

2) Establir la manera de funcionar de la taula d'accés de Cefont (com s'apliquen els nivells d'accés, en quin moment es fa i qui ho fa) i del mateix procés d'accés (com es manté la taula d'accés organitzativa, en quin moment es fa i qui ho fa). En segon lloc, documentar aquestes operatives en el procediment de control de documents i registres del sistema de gestió de la qualitat de Cefont.

3.3.4. AED4: Revisar els períodes de conservació dels documents

Caldria establir els terminis de conservació dels documents, i també les normes de disposició i aquelles que garanteixin l'autenticitat, fiabilitat, integritat i disponibilitat dels documents que s'han de conservar de manera definitiva. L'eina d'aquest procés seria la taula de conservació i disposició.

Per al cas de Cefont, i atès que el sistema de gestió de la qualitat no contempla aquest procés ni té una taula de conservació i disposició, caldria realitzar les accions següents:

1) Elaborar i documentar la taula de conservació i disposició de Cefont. Per fer-ho, es proposaria fer servir la taula següent:

Taula de conservació i disposició

Identificació del document o grup de documents	
Termini i disposició final:	
Actiu:	
Semiactiu:	
Inactiu:	
Descripció de la disposició:	

Identificació del document o grup de documents

Descripció de la conservació a llarg termini:

2) Establir la manera de funcionar de la taula de conservació i disposició de Cefont (com s'aplica, en quin moment es fa i qui ho fa) i del mateix procés de conservació i disposició (com es manté la taula de conservació i disposició, en quin moment es fa i qui ho fa). I documentar aquesta operativa en el procediment de control de documents i registres del sistema de gestió de la qualitat de Cefont.

3.3.5. AED5: Revisar les responsabilitats en matèria de gestió de documents

Caldria establir les responsabilitats en matèria de gestió de documents, tant en el nivell d'usuari de les sistemàtiques de gestió de documents com en el de responsable dels processos i les eines de gestió de documents. L'eina d'aquest procés seria la relació de totes les responsabilitats en matèria de gestió de documents.

Per al cas de Cefont, i atès que el sistema de gestió de la qualitat ja contempla aquest procés i té un document que recull aquesta informació, caldria realitzar les accions següents:

1) Actualitzar la relació de responsabilitats assignades tenint en compte els nous processos i eines de gestió de documents que s'han establert en el document corresponent del sistema de gestió de la qualitat de Cefont.

2) Actualitzar (si s'escaigués) l'operativa per a identificar les responsabilitats en el procediment corresponent del sistema de gestió de la qualitat de Cefont.

3.3.6. AED6: Establir un pla de formació en matèria de gestió de documents

Caldria establir un pla de formació en matèria de gestió de documents, tant per als usuaris com per als responsables de la gestió de documents. L'eina d'aquest procés seria la planificació d'accions formatives de gestió de documents.

Per al cas de Cefont, i atès que el sistema de gestió de la qualitat ja contempla aquest procés i té un pla de formació, caldria realitzar les accions següents:

1) Actualitzar el pla de formació de Cefont en el document corresponent del sistema de gestió de la qualitat.

2) Actualitzar (si s'escaigués) l'operativa per a identificar les accions formatives de gestió de documents en el procediment corresponent del sistema de gestió de la qualitat de Cefont.

3) Elaborar els nous materials de formació en matèria de gestió de documents.

3.3.7. AED7: Establir dos indicadors en matèria de gestió de documents

Caldria establir indicadors per als processos i les eines de gestió de documents per tal de fer un seguiment del seu rendiment i orientar-los vers la millora continuada. L'eina d'aquest procés seria la fitxa d'indicador i el quadre de comandament d'indicadors.

Per al cas de Cefont, i atès que el sistema de gestió de la qualitat ja contempla aquest procés i té fitxes d'indicadors i un quadre de comandament d'indicadors, caldria realitzar les accions següents:

- 1) Fer una fitxa específica per als indicadors de gestió de documents.
- 2) Incloure els nous indicadors en el quadre de comandament d'indicadors.

3.3.8. AED8: Implementar totes les AED

Caldria establir la seqüència d'accions i els seus responsables per a implementar tots els canvis o millores de les accions vistes amb anterioritat. Algunes d'elles serien:

Acció	Responsables	Dates
Implementar en el servidor central l'estructura o quadre de classificació i els drets d'accés.	Àrea d'administració i qualitat Àrea de sistemes informàtics	Del "XX" al "XX"
Formar el personal.	Àrea d'administració i qualitat	Els dies "XX"
Tutelar els primers dies de feina amb la nova sistemàtica.	Àrea d'administració i qualitat	Del "XX" al "XX"

Un punt clau en la planificació de la implementació és plantejar què es farà amb tota la documentació generada per l'organització abans de l'establiment de les millores en gestió de documents. Poden haver-hi diferents actituds, entre d'altres:

- Només implementar les millores en aquells documents que s'estan treballant, i d'ara en endavant. Deixar l'històric per a la consulta.
- Implementar les millores d'ara en endavant i en els documents històrics.

- Només implementar les millores en aquells documents que s'estan treballant i d'ara en endavant. Dedicar un temps a l'any per a implementar les millores en la documentació històrica.

3.3.9. AED9: Validar la implementació

Caldria revisar la implementació de les millores de gestió de documents. L'eina d'aquest procés seria l'auditoria.

Per al cas de Cefont, i atès que el sistema de gestió de la qualitat ja contempla aquest procés i té fixades unes auditories periòdiques, caldria realitzar les accions següents:

- 1) Incloure en les auditories periòdiques punts específics sobre gestió de documents.
- 2) Incloure en els informes d'auditoria punts específics sobre l'evolució de les sistemàtiques de gestió de documents.

4. El futur de la gestió de documents a Cefont

Ja tenim implementat un sistema de gestió documental, tenim ordinadors, i el servidor ben estructurat. A més, tenim procediments de com desar els documents, i eliminar-los. Cefont pot trobar ràpidament els documents per a preparar nous productes o noves edicions dels cursos que té en catàleg.

Però Cefont encara podria anar més enllà. Per exemple, pot plantejar-se aplicacions informàtiques que optimitzin els procediments implementats per a gestionar els documents. O bé, es podria plantejar certificar el seu sistema de gestió documental com a garantia d'actualitat en la gestió dels continguts que ofereix en els seus cursos.

Per això, podem reflexionar sobre les qüestions següents:

a) Si Cefont es planteja a curt/mitjà termini implantar un gestor documental, els punts que s'hauran de treballar són:

- Donar orientacions per a elegir una aplicació.
- Definir processos de creació i control de documents que no s'han treballat en el primer projecte: metadades.
- Reflexionar sobre quin ús es donarà al gestor documental; per exemple: es desaran proves de les aplicacions de negoci ja existents, com l'ERP o l'aplicació de comptabilitat?

b) Si Cefont es planteja certificar el seu sistema de gestió de documents, primer s'hauria d'esbrinar què mancaria en la gestió de documents de Cefont per a ser un sistema de gestió de documents complet segons la norma ISO 30301. Per a això, hauria de considerar els punts de vista següents:

- En termes de processos de sistema (gestió o management).
- En termes de processos de creació i control de documents.