

Hacia la oficina sin papeles

**por Víctor Feingold*

Hace casi 35 años, en junio de 1975, aparecía por primera vez la expresión "*paperless office*" en un artículo de la revista norteamericana *Business Week* titulado "La Oficina del Futuro". En este artículo, George Pake, por entonces responsable del *Xerox Palo Alto Research Center*, predecía con notable clarividencia que en 1995 la tecnología permitiría a los usuarios convocar documentos en la pantalla de una computadora "pulsando sólo un botón". Según Peak, esto eliminaría la necesidad de gran parte del papel impreso -aunque no todo- que saturaba los espacios de trabajo.

Tres décadas y media después, el imperativo económico y ambiental para reducir el consumo de papel es mucho más urgente y real; una meta que toda empresa debería tratar de alcanzar.

A principios de la década del 90, con el boom de Internet, el sueño de la oficina completamente computarizada y sin papeles parecía estar más cerca que nunca. Sin embargo, las estadísticas muestran que, aún hoy en día, el 90% de la información se encuentra en soporte de papel y que, paradójicamente, mientras el empleo del e-mail y de los documentos digitales es cada vez más cotidiano, el consumo de papel crece un 20% cada año.

Aunque de acuerdo con estos datos la "oficina sin papeles" parece sólo una ilusión, poniendo en funcionamiento las prácticas adecuadas las empresas pueden aspirar a disminuir su consumo, lo cual, además de representar un aporte a la reducción del impacto ambiental, puede generar importantes beneficios económicos.

Uno de los principales recursos reside en convertir los procesos que tradicionalmente se soportan en papel y que forman parte, en gran medida, de las tareas administrativas y contables de una organización (facturas, presupuestos, contratos, memos, informes, etc.) en formatos digitales.

Además, el rápido aumento de la cantidad de documentos que se producen, se reciben y se almacenan en las organizaciones hace necesaria la búsqueda de soluciones para una adecuada gestión de la información que permita contar con un sistema organizado para recuperar los datos en forma rápida y ágil utilizando la tecnología.

Cuando los documentos se guardan en forma electrónica en lugar de tener copias físicas almacenadas en algún fichero, los requerimientos de espacio para el archivo físico disminuyen drásticamente. Esta estrategia puede redundar en un gran ahorro para las empresas situadas en áreas urbanas donde el espacio para oficinas y los lugares de almacenamiento y guardado tiene un alto costo económico.

Sin embargo, debido a su fácil acceso, su simplicidad de uso y su excelente calidad de lectura, el papel sigue siendo un instrumento difícil de reemplazar y la evolución hacia la oficina sin papeles es un camino mucho más largo de lo que parecía hace años. Pese a todo, esto no debería convertirse en una excusa para no iniciar los procedimientos, prácticas y acciones tendientes a disminuir su uso, y a evitar el despilfarro y el abuso.

La tercerización

El espacio físico dentro del ámbito de trabajo de una organización, representa una variable fundamental en la determinación de los costos de operación y demuestra que desperdiciar espacio en archivos es muy caro. Existen en el mercado empresas dedicadas a la administración y custodia de la información que almacenan y protegen los documentos, lo cual ayuda a liberar a las oficinas de papeles y reduce los costos de insumos, espacios y personal.

Estas empresas se ocupan de inventariar todos los documentos en formato de papel; luego el cliente define qué parte de estos deberían digitalizarse en base a criterios tales como la frecuencia de consulta, la simultaneidad de uso, la localización y el origen.

También se puede optar por la digitalización para todos los papeles con valor respaldatorio exigidos por una autoridad de contralor o de importancia vital para la organización. Los documentos se llevan a las

plantas de las empresas tercerizadoras donde se guardan bajo estrictas condiciones ambientales -en salas especialmente acondicionadas con temperatura y humedad controladas a fin de evitar su deterioro y preservar las condiciones originales- y de seguridad. Algunas empresas ofrecen la opción de una plataforma online donde se puede consultar la imagen de todos los documentos por Internet, configurando distintos perfiles de usuario para controlar el acceso de los empleados a la información.

Estas empresas también se encargan de destruir en forma segura aquellos documentos que no se desea conservar para evitar que la información confidencial sea puesta en la calle y pueda llegar a manos equivocadas.

Sistemas de Gestión Electrónica de Documentos (GED)

A principios de la década del 80 aparecieron los primeros programas de computadora para la gestión de archivos, basados fundamentalmente en registros de papel, cuya finalidad era facilitar el trabajo de las personas que se dedicaban a esta tarea.

En la actualidad, muchas organizaciones han comenzado a manejar grandes volúmenes de registros corporativos que incluyen, además de los tradicionales mensajes de correo electrónico, los documentos adjuntos a estos, documentos creados con un procesador de textos, hojas de cálculo, etcétera.

De esta forma, el concepto de sistema para la gestión de archivos se ve asociado al uso efectivo, la reutilización y también la disponibilidad de la información en formato digital, cuestión vital para la empresa.

Un sistema de Gestión Electrónica de Documentos (GED) es un software que permite guardar toda la información de una empresa; por un lado la que procede de los archivos físicos en papel -previamente digitalizada- y por otro, la que se encuentra contenida en archivos digitales. El sistema permite crear una serie de estructuras clasificatorias para organizar la información según las necesidades propias de la empresa y facilitar su localización en forma precisa e inmediata.

La mayoría de los documentos en formato electrónico que son generados o recibidos en una empresa -sobre todo los que llegan a través del correo electrónico- se pierden una vez que dejan de ser interesantes para el emisor o el receptor del documento. Generalmente no existen políticas que conviertan un documento en un registro, sea personal, transitorio u oficial. Muy pocos documentos electrónicos dejan de ser de quien los genera o recibe para pasar a un archivo organizacional, pues muy pocas empresas se han percatado de la utilidad de contar con un archivo electrónico.

Para ello se deberá identificar el valor exacto del documento a procesar y almacenar, determinar su ciclo de vida, asegurar la continuidad de la calidad de su información, garantizar que una vez almacenado no pierda valor, facilitar el acceso a la información y preservar los documentos de mayor relevancia.

Los nuevos estilos de trabajo

En los últimos años, la tecnología de la información se convirtió en el motor fundamental de los cambios en las modalidades de trabajo. El nuevo paradigma es trabajar cuando sea y donde sea, lo cual conlleva a un ahorro de espacio, un aumento de la productividad y una disminución de los gastos de operación.

Según algunos informes, cerca del 75% de la fuerza laboral de EE.UU. será móvil a finales de 2011. Este aumento se debe al hecho de que las organizaciones tienen múltiples sedes, el espacio de oficina es costoso y los trabajadores están buscando las empresas que ofrecen entornos de trabajo flexibles.

Las empresas tendrán, entonces, que prepararse para esta tendencia mediante la eliminación de la barrera del papel y aumentar la accesibilidad a los sistemas electrónicos de gestión de datos. Resulta evidente lo difícil que podría resultarle a un trabajador móvil cargar con ficheros, presentaciones, carpetas e informes de papel de un lugar a otro.

El archivo de documentos en soporte de papel también representa el mayor obstáculo para los trabajadores remotos. Es por ello que estimular el desarrollo de un entorno sin papel crea un acceso fácil para la fuerza laboral móvil y disminuye la necesidad de tener que viajar hasta la oficina.

También es importante desde el punto de vista de la colaboración en equipo. Los grupos de trabajo que se forman dentro de una compañía deben estar constantemente en contacto y a menudo sus integrantes se pueden hallar en distintas partes del mundo. A medida que las empresas utilicen menos los documentos de papel, la gestión de datos dentro de los equipos se volverá mucho más fácil.

El papel de la iniciativa personal

Para aceptar y comprometerse con la idea de la oficina sin papeles la gente tiene que cambiar sus hábitos. Para que los empleados acepten el desafío de la oficina sin papeles se requieren no sólo sistemas informáticos amigables que permitan trabajar sin sacrificar el desempeño laboral (habrá que considerar una curva de aprendizaje que requiere tiempo y es posible que algunos empleados se resistan), sino también un cambio en las actitudes personales.

Todos los países del mundo occidental utilizan más papel hoy que hace diez años. El consumo de papel offset, por ejemplo, el tipo más comúnmente utilizado en las oficinas, creció casi un quince por ciento en los Estados Unidos entre 1995 y 2005. Esto se puede tomar como una prueba de lo difícil que es erradicar los hábitos de derroche.

Según Abigail Sellen y Richard Harper, autores del libro "The Myth of the Paperless Office", el papel tiene muchas ventajas sobre las computadoras y los dispositivos ópticos, motivo por el cual su uso no ha disminuido sino que ha aumentado en los últimos tiempos a pesar de todas las predicciones. El papel es tangible, es flexible, fácilmente transportable, fácil de usar y favorece la lectura, entre otras cosas. El hecho es que la mayoría de las personas no duda ni por un momento en imprimir algo que le interesa, aunque sea banal: una página web que contiene dos líneas de información útil, informes de una sola página, mensajes de correo electrónico, etc.; papeles que finalmente terminan en la basura sin ninguna utilidad.

Por eso, además de las medidas tomadas por las empresas para disminuir el uso del papel, he aquí algunos consejos útiles que todos podemos aplicar:

- No imprimir mensajes de correo electrónico. Tal vez son más cómodos de leer, pero los beneficios terminan aquí. Encontrar un correo antiguo es mucho más fácil en una computadora que en una pila de papeles en el escritorio. Además es más fácil compartir la información que contiene con otras personas.
- Revisar los documentos en formato electrónico. En un único documento de un procesador de texto se pueden recoger las respuestas y opiniones de diferentes personas, sin duplicaciones innecesarias y, una vez aprobados los cambios, el documento estará listo sin necesidad de transcribir en formato electrónico las anotaciones hechas sobre papel.
- No imprimir los datos que serán compartidos con el grupo de trabajo. Es mucho mejor compartir un documento en un servidor y establecer los permisos de modo que sólo aquellos que están autorizados puedan ver o modificar su contenido.
- Optimizar la cantidad de dispositivos disponibles. He aquí otra manera de obtener más control sobre el consumo de papel. La mayoría de las organizaciones no saben cuántos dispositivos de copia e impresión deben tener en relación con la cantidad de usuarios. Establecer las cantidades adecuadas y disponerlas en pool de impresoras, fotocopadoras y aparatos multifunción en lugar de equipos asignados a usuarios individuales puede desalentar la impresión de copias innecesarias.
- Asignar "cuotas" de impresión por usuario también puede ayudar a racionalizar el uso del papel.

Los beneficios de trabajar sin papeles

- **Aumento de la productividad:** la localización y búsqueda de los documentos es más rápida y precisa. El usuario trabaja directamente con el documento en pantalla, eliminado así los tiempos de localización, recuperación, rearchivo y sus costos asociados. Además, al facilitar el procesamiento paralelo de la información contenida en los documentos, el usuario no debe esperar a que otra persona termine con ellos para consultarlos.
- **Mejor aprovechamiento de los espacios:** el espacio necesario para el almacenamiento de documentos físicos se reduce drásticamente. Aquellos originales en papel menos consultados pueden escanearse y enviarse en custodia a una empresa especializada (un CD-ROM puede

almacenar unas 15.000 páginas escaneadas). Como consecuencia de estos cambios organizativos, la “oficina sin papel” se presenta como una solución eficaz en la que se puede ahorrar hasta un 20% de la superficie.

- **Mejor aprovechamiento de la jornada laboral:** un empleado tarda un promedio de cuatro horas semanales buscando información perdida y quince minutos diarios en acomodar su área. Una oficina ordenada y sin papeles permite encontrar la información que se necesita en el momento en que se necesita.
- **Mejor acceso a la información:** una oficina ordenada disminuye las posibilidades de que se pierdan documentos. Además, se puede controlar el acceso al archivo por niveles de seguridad preestablecidos.
- **Mejor calidad del servicio ofrecido:** se puede responder en el acto a las demandas de documentos por parte de los clientes (internos y externos), pudiendo enviarse una copia de los mismos inmediatamente, o brindando acceso remoto al sistema.
- **Preservación de los documentos originales:** se eliminan los riesgos de deterioro de los documentos producido por el uso.
- **Disminución de los gastos de impresión y de papel:** los recursos dedicados a la compra de papel, tóner e impresoras aumentan cada año y pueden ser destinados a otras áreas.
- **Reducción del impacto medioambiental:** cada persona del Primer Mundo emplea un árbol al año en el consumo de papel. En las últimas siete décadas, Argentina perdió el 70 % de sus bosques nativos por la tala indiscriminada de árboles. Según Greenpeace, se pierden 250 mil hectáreas de bosques al año.

Teniendo en cuenta el estilo de trabajo y las necesidades de cada empresa y de su forma de manejar la información, estaremos cada vez más cerca de alcanzar la meta de una oficina sin papeles que, más allá del orden y la estética, contribuirá al cuidado del medio ambiente, ayudará a aprovechar los espacios, motivará a los empleados y aumentará notablemente la productividad y la competitividad en el mercado.

*El Arq. **Víctor Feingold** es Presidente Ejecutivo de **Contract**.

Cuadro N° 1

Almacenamiento tradicional

Tipo de documento	N° de páginas	Soporte	Espacio de almacenamiento	Costo promedio anual
Externo (correo)	12.000	30 archivadores	0,50 m2	77,50 U\$D
Interno (facturas, presupuestos, etc.)	120.000	300 archivadores	5,00 m2	775,00 U\$D
Histórico	1.625.000	4.050 archivadores	68,00 m2	5.150,00 U\$D

Almacenamiento electrónico

Tipo de documento	N° de páginas	Soporte	Espacio de almacenamiento	Costo promedio anual
Externo (correo)	12.000	1 CD	0,0012 m2	0,85 U\$D
Interno (facturas, presupuestos, etc.)	120.000	1 CD	0,0012 m2	0,85 U\$D
Histórico	1.625.000	100 CD	0,50 m2	250,00 U\$D

Fuente: Arthur Andersen

Lo que se viene

El uso responsable del papel comienza con el ahorro y el reciclado de lo que se usa.

Dos de cada cinco páginas que se copian en la oficina (correo electrónico, páginas Web, material de referencia que se imprime para una visita única, etc.) son para "uso diario". Lamentablemente, las páginas impresas que utilizan tinta y toner convencional no pueden ser reutilizadas y deben ser recicladas si queremos usar racionalmente el recurso.

Pero a medida que pasa el tiempo, mucha gente está notando que el papel es un medio temporal, ideal para la participación en reuniones, la organización de nuestro trabajo diario, la revisión de documentos, etc., y que luego se descarta. Así que, si la información sobre papel es efímera, ¿por qué no hacer impresiones de corta duración? ¿No sería estupendo poder reutilizar la misma hoja de papel una y otra vez?

La compañía de gestión documental Xerox, en su afán por producir tecnologías para reducir el consumo, ha desarrollado un tipo de papel en el que la tinta desaparece en un período de entre 16 y 24 horas. Esta nueva forma de impresión para uso temporal utiliza compuestos que cambian de color cuando se exponen a la luz, y luego desaparecen gradualmente.

Con esta tecnología los usuarios podrían imprimir los e-mails, los avisos de reuniones, direcciones, etc., disponer de ellos cuando los necesiten, y simplemente ponerlos de nuevo en la bandeja de entrada de la impresora cuando se hayan terminado de usar para reutilizar la hoja.

Xerox ha patentado esta tecnología que ellos denominan "papel borrrable" y actualmente forma parte de un proyecto de laboratorio que se centra en el concepto de "documentos dinámicos".

Fuente: Xerox