

Futuro de la gestión documental

GUÍA TÉCNICA

ADEA

INFORMATION
INTELLIGENCE

TENDENCIAS DE UNA TECNOLOGÍA QUE CONVIERTE LOS DOCUMENTOS EN ACTIVOS DE INFORMACIÓN

Disrupciones imprevistas como la pandemia global han puesto de relieve la **importancia de la agilidad digital** en el éxito de una organización. La disponibilidad y el **uso apropiado del capital documental** son dos de las grandes preocupaciones de las empresas en un momento en el que la **digitalización ha tomado un impulso inimaginable** desde hace poco más de dos años.

Con el aumento del trabajo a distancia y la necesidad de mantener la competitividad en un panorama económico incierto, la gestión de documentos ha pasado a formar parte del **manual básico de supervivencia** para las organizaciones, **desbloqueando importantes oportunidades de crecimiento**.

Un sistema de gestión de documentos de vanguardia permite **ahorros de costes**, mejoras en el rendimiento y no solo preserva la **continuidad de las inversiones**, sino que también **mejora la adaptabilidad de las tecnologías por venir**.

¿Qué encontrarás en esta guía?

✓ EVOLUCIÓN DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL	4
✓ TENDENCIAS DE FUTURO EN LA GESTIÓN DOCUMENTAL	6
✓ GESTIÓN DE DOCUMENTOS EN LA NUBE	6
✓ MAYOR ENFOQUE EN CIBERSEGURIDAD	7
✓ SOSTENIBILIDAD	8
✓ CRECIMIENTO DE LAS OPORTUNIDADES DE AUTOMATIZACIÓN	9
✓ ADOPCION CONTINUADA DE LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL	10
✓ CONTINUIDAD DE NEGOCIO	11
✓ COLABORACIÓN	11
✓ MOBILE FRIENDLY DEVELOPMENT	12
✓ INTEROPERABILIDAD	13
✓ ESCALABILIDAD	13
✓ SERVICIOS CADA VEZ MÁS ASEQUIBLES	14
✓ PORTALES DE CLIENTES: LLEGA LA INTRANET SOCIAL	14

Evolución de la gestión documental

Durante la última década, los procesos de gestión de documentos se han digitalizado prácticamente en su totalidad. Las organizaciones han entendido la necesidad de **cambiar de procesos manuales a sistemas digitales** y comienzan a expandir el uso de sus sistemas de gestión documental.

En un clima empresarial en constante cambio, el **acceso ininterrumpido a la base documental** facilita y **mejora el trabajo de los empleados**, especialmente de la fuerza de ventas.

El **impacto de la tecnología en la nube** ha venido a transformar por completo el segmento de los Sistemas de Gestión Documental (DMS, en sus siglas en inglés). La nube garantiza la disponibilidad de los documentos en cualquier momento y en cualquier lugar. Solo se necesita una conexión a Internet.

Las previsiones van en la línea de que para 2028 la computación en la nube supondrá un mercado de 800.000 millones de dólares y que, consecuentemente, **los creadores de soluciones DMS pondrán énfasis en migrar sus desarrollos a este entorno.**

Según la consultora Mordor Intelligence, el **mercado mundial de sistemas de gestión de contenidos corporativos** se aproximó a los **47.000 millones de dólares en 2020** y es presumible que en **2026 supere el doble de su valor**, alcanzando los 105.000 millones.

El crecimiento viene impulsado por la necesidad de **aumentar la eficiencia** en el lugar de trabajo contando con **arquitecturas tecnológicas de vanguardia** y también por la creciente conciencia acerca de la sostenibilidad del planeta que lleva a **minimizar el uso del papel**.

En el sector de la salud, por ejemplo, la prevalencia de los registros electrónicos está ayudando aún más a la adopción de estas herramientas. En el financiero, la necesidad de cumplir con el marco regulatorio y legal en términos de protección de datos, también está acelerando el uso de DMS.

En definitiva, los nuevos sistemas de gestión de documentos están **transformando y mejorando el lugar de trabajo**. Pueden capturar datos más rápido, automatizar tareas repetitivas y convertir las bases de documentos en activos de conocimiento utilizables. Además de **ahorrar tiempo, dinero y potenciar la productividad**, una gestión de documentos de vanguardia **ayuda a los mil millones de trabajadores del conocimiento de todo el mundo a alcanzar su potencial** y a transformar lo que alguna vez fueron **montones de papel en activos de información**.



El mercado mundial de sistemas de gestión de contenidos se aproximó a los 47.000 millones de dólares en 2020 y es presumible que **en 2026 supere el doble de su valor, alcanzando los 105.000 millones.**





Tendencias de futuro en la gestión documental

Gestión de documentos en la nube

La computación en la nube ha transformado los marcos de servicios de gestión de documentos electrónicos externalizados. Existen múltiples razones por las que las empresas están adoptando software en la nube, siendo estos algunos de sus beneficios:

- ▶ **Colaboración:** la nube garantiza el acceso de forma segura a los documentos en cualquier momento y desde cualquier lugar, permitiendo la colaboración en remoto de los grupos de trabajo.
- ▶ **Flexibilidad y escalabilidad:** la nube elimina los límites de los entornos de servidor corporativos, permitiendo respaldar el crecimiento de la organización a lo largo del tiempo a medida que se produce. Todo ello sin interrupciones en el flujo del negocio o cambios costosos y no planificados. La mayoría de las aplicaciones de computación en la nube utilizan un modelo de pago basado en suscripción, lo que permite a las empresas ampliar o reducir el uso de una aplicación según su presupuesto y necesidades actuales.
- ▶ **Costos reducidos:** establecer y operar un centro de datos es costoso y requiere mucho tiempo de los empleados. Al cambiar a la computación en la nube administrada, estas responsabilidades se transfieren al proveedor. La empresa paga por el uso de recursos que necesita en cada momento mientras se beneficia de la escalabilidad y la fiabilidad de la configuración en la nube, dos aspectos que la mayoría de las empresas no pueden permitirse internamente sin recurrir a costes elevados. Además, todas las actualizaciones de software se completan automáticamente, eliminando la necesidad de realizarlas con sus propios recursos

Mayor enfoque en ciberseguridad

El cambio en la forma tradicional de trabajar ha llegado para quedarse. Como resultado, las organizaciones han tenido que evolucionar rápidamente a la **gestión de los flujos de trabajo de los empleados de forma remota**, lo que implica proporcionar acceso externo a documentos que antes solo eran accesibles desde “dentro del edificio”.

El cambio también ha puesto en primer plano la **importancia del control del acceso a los datos** y el cumplimiento de la seguridad de la red.

La **seguridad de los datos** será lo más importante que las organizaciones deben tener en cuenta al considerar la digitalización de todos los documentos de la empresa para su acceso remoto. No se trata solo de reducir los documentos en papel, sino también de **garantizar la seguridad de las comunicaciones**, las conexiones y el almacenamiento.

Esto requiere soluciones basadas en la nube o en SaaS (Software as a Service) que permiten un acceso remoto seguro y controlado. Las características de los DMS, como la **encriptación, el uso compartido seguro y los controles de acceso basados en permisos**, son fundamentales para este fin.

La posibilidad de un ataque cibernético preocupa a los responsables de las organizaciones y los proveedores de sistemas de gestión documental han comenzado a **implementar medidas de ciberseguridad más sólidas** en su software.

Entre ellas:

- ▶ **Manejo de carga de archivos:** las empresas tienen la capacidad de controlar en un nivel granular la capacidad de prevenir o permitir extensiones de archivo específicas, así como verificar el encabezado del archivo para ver si coincide con la extensión de todos los archivos cargados.
- ▶ **Opciones mejoradas de autenticación multifactor (MFA):** estas opciones pueden incluir un Google Authenticator agregado y la capacidad de personalizar el vencimiento del token MFA para que coincida con la política de la empresa.
- ▶ **Cifrado de QueryString:** esto actúa como una capa adicional de protección al cifrar la URL QueryString que utiliza su software para evitar la distribución de información que posiblemente podría ser manipulada. Este tipo de cifrado hace imposible la “suplantación de identidad”.

Un software de **control de documentos ciberseguro y una estrategia proactiva** pueden ayudar a prevenir un ataque, obstruir uno si ocurriera, mitigar las pérdidas asociadas a él y garantizar el cumplimiento normativo.

La nube garantiza el acceso de forma segura a los documentos en cualquier momento y desde cualquier lugar, permitiendo la colaboración en remoto de los grupos de trabajo.

”





Sostenibilidad

La sostenibilidad es un tema recurrente de los últimos años para la mayoría de los sectores. Gran parte de los consumidores espera que las empresas a las que compran incorporen un código de desempeño sostenible a su ADN. Las organizaciones que deseen seguir siendo **competitivas y relevantes deben considerar prácticas de respeto medioambiental** para atraer a una nueva generación de consumidores cada vez más involucrada en la conservación del planeta.

Estas son algunas de las maneras en las que un DMS coopera con ese objetivo:

- ▶ **Reducción del gasto:** la documentación y comunicación digital evita el uso de papel, de electricidad asociada a las impresoras y de tintas contaminantes, además de evitar la acumulación de documentos innecesarios.
- ▶ **Mejor seguimiento de documentos:** sin un DMS, a menudo es necesario encontrar o reimprimir el papeleo perdido. Con una estrategia de gestión documental, las empresas pueden recurrir al seguimiento de documentos para que los empleados sepan exactamente dónde se encuentran.
- ▶ **Almacenamiento de datos escalable:** un DMS en la nube permite ampliar el uso del software a medida que otros departamentos requieren beneficiarse de su uso. Los propios sistemas están evolucionando para mantenerse al día con la creciente necesidad de colaboración remota, organización de datos y seguridad.

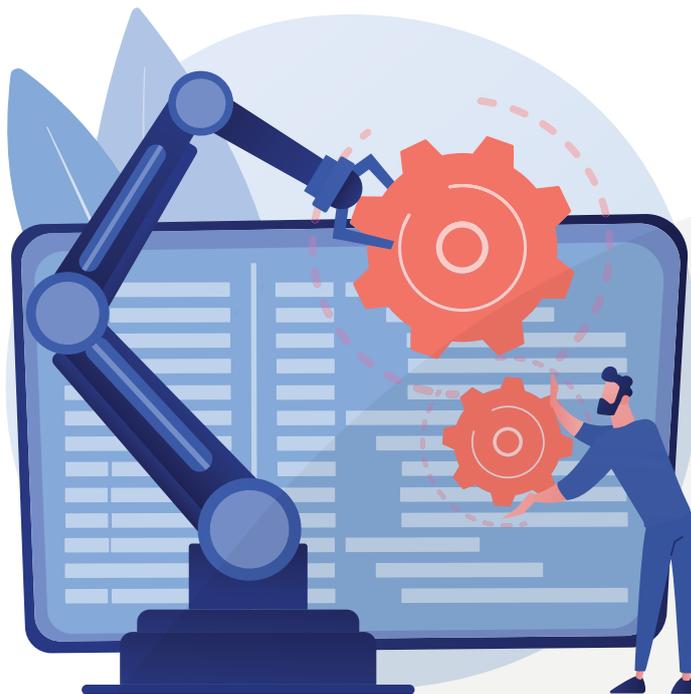
Las organizaciones que deseen seguir siendo competitivas y relevantes deben considerar prácticas de **respeto medioambiental para atraer a una nueva generación de consumidores** cada vez más involucrada en la conservación del planeta.



Crecimiento de las oportunidades de automatización

Las empresas necesitan automatizar las tareas repetitivas alrededor de la gestión de la información, **reduciendo así el riesgo de errores humanos**, la pérdida de documentos y otros problemas que restan eficiencia. En esa línea, la RPA (Robot Process Automation) **mejora constantemente** y seguirá haciéndolo a ritmos acelerados en los próximos años en busca de una mayor productividad.

Los flujos de trabajo automatizados seguirán evolucionando **rompiendo los silos de datos y entrelazando los procesos interdependientes** con una intervención manual mínima o nula, incluida la toma de decisiones basada en reglas.



Adopción continuada de la Inteligencia Artificial

La gran cantidad de información necesaria para tomar decisiones se encuentra **básicamente desestructurada y requiere de la intervención humana** para procesarla, analizarla y transferirla **de cara a su utilización de forma significativa**. Aparecen aquí los cuellos de botella salvables mediante el uso de la Inteligencia Artificial (IA), una práctica que es y será cada vez más frecuente en los sistemas de gestión de documentos. A través de ella **se mejora la captura, el almacenamiento, la indexación y el análisis de estos datos no estructurados**. Funciones como el **Procesamiento Inteligente de Documentos, el Reconocimiento Óptico de Caracteres** avanzado y el **análisis de contenidos** se beneficiarán de la disponibilidad de módulos de IA que pueden añadirse fácilmente a los sistemas y procesos de gestión de documentos.

La IA amplía las capacidades dinámicas y mejora los procesos comerciales mediante la aplicación de métodos como el **aprendizaje automático (Machine Learning), análisis predictivo (PA) y visualización de datos**.

Con la ayuda de las palabras clave adecuadas y la **búsqueda por voz**, la IA también facilitará considerablemente la búsqueda de la información, permitiendo a los profesionales concentrarse en su trabajo en lugar de perder el tiempo buscando los documentos que necesitan.



A través de la Inteligencia Artificial se mejora la captura, el almacenamiento, la indexación y el análisis de los datos no estructurados.



Continuidad de negocio

Mantener una sensación de coherencia entre los diferentes procesos comerciales es una tarea fundamental en un entorno empresarial que trabaja progresivamente a distancia.

Mejorar la continuidad del negocio con una fuerza de trabajo en remoto seguirá siendo un enfoque de la estrategia empresarial. Esto **implica un mayor énfasis en las capacidades de los flujos de trabajo**, la recuperación ante desastres, el seguimiento de los incidentes y la automatización. **Los gestores documentales avanzados son fundamentales bajo este enfoque.**

Colaboración

El volumen de trabajadores remotos ha desencadenado una reevaluación de la infraestructura de TI que favorece las capacidades colaborativas de trabajo en cualquier lugar.

Comúnmente, **el correo electrónico ha sido el instrumento para trabajar en equipo**, especialmente en la elaboración de informes y reportes para la dirección. Este **método puede resultar pesado y confuso**, especialmente al intentar seguir los cambios y hacer referencia a variantes de documentos anteriores. Los desarrolladores de DMS conocen la importancia de las herramientas de cooperación y han integrado esta utilidad en sus elementos de administración de registros y programación de intranet social.

Es importante tener en cuenta que la gestión de documentos e información no implica únicamente permitir la colaboración. También es importante optimizarla y eso requiere la utilización de tecnologías que gestionen el **uso compartido de documentos, la coautoría y la edición.**

La **experiencia del usuario (UX)** también es un elemento crucial en la productividad de los trabajadores. Con una interfaz de usuario (IU) "agradable", **sin fricciones e intuitiva**, los usuarios pueden hacer más sin verse obstaculizados por interfaces torpes.



Los desarrolladores de DMS conocen la importancia de las herramientas de cooperación y han integrado esta utilidad en sus elementos de administración de registros y programación de intranet social.





Mobile Friendly Development

Los profesionales de hoy están en constante movimiento y deben tener acceso ininterrumpido a archivos y documentos importantes. El software de administración de documentos debe ser **accesible desde dispositivos móviles**, por lo que generalmente se presenta en forma de una aplicación móvil de intranet.

Sin embargo, **la accesibilidad en sí misma no es suficiente: la experiencia también debe ser amigable**. A medida que los dispositivos móviles continúan aumentando en popularidad, también lo hace la necesidad de un desarrollo compatible con dispositivos móviles para su plataforma de software.

Esta tendencia comenzó mucho antes de 2020, pero el crecimiento de la fuerza de trabajo móvil reforzó la importancia de tener la información disponible cuando se necesita.

La demanda de **software fácil de usar compatible con múltiples dispositivos y mejores interfaces** para trabajar es otra de las tendencias clave. Así, un DMS y sus componentes, como el interfaz de editor de texto enriquecido, deben optimizarse para dispositivos móviles y ser capaces de **ajustarse a una multitud de tamaños de pantalla y navegadores**.

El temor a que las inversiones en sistemas actuales queden obsoletas en tan solo un par de años preocupa, y mucho, a los directores de TI.



Interoperabilidad

El acelerado ritmo de cambio de la tecnología ha supuesto un **reto de adaptabilidad para las infraestructuras de TI**. El temor a que las inversiones en sistemas actuales queden obsoletas en tan solo un par de años preocupa, y mucho, a los directores de TI. Las empresas **evitan invertir en soluciones que no se adaptan bien a otras**. Los DMS suelen tener **capacidad de integración**, ya sea mediante una **conexión directa** o pudiendo **importar/exportar documentos entre herramientas**.

Estas integraciones no se limitan a los sistemas heredados. De hecho, **encajan bien con las tecnologías digitales emergentes** como las aplicaciones y los sistemas nativos de la web, siendo la tendencia caminar hacia esa interoperabilidad.

Escalabilidad

Mantenerse al día ante la creciente cantidad de documentos requiere de escalabilidad en los sistemas de gestión documental.

Los DMS de vanguardia están diseñados teniendo en cuenta la escalabilidad y permiten **realizar una transición sin problemas ante los cambios en el tamaño de la organización**.

Aquellos sistemas que cuentan con esa posibilidad de ampliación y crecimiento permiten **añadir nuevos usuarios**, satisfacen los **nuevos requisitos de almacenamiento** y soportan las diferentes ubicaciones y el creciente volumen de documentos. Las soluciones basadas en la nube proporcionan a los usuarios **opciones de precios de pago por usuario o por almacenamiento**.



Los DMS de vanguardia están diseñados teniendo en cuenta la escalabilidad y permiten realizar una transición sin problemas ante los cambios en el tamaño de la organización.



Servicios cada vez más asequibles

El software de gestión de documentos en algún momento fue tan **costoso y complejo de implementar** que muchas organizaciones optaron por evitarlo por completo. Los proveedores actuales saben que para que sus soluciones se adopten universalmente, deben ser asequibles. **La nube y los avances tecnológicos** han hecho posible adquirir soluciones de gestión documental sin arruinarse.



Portales de clientes: llega la intranet social

Empleados y clientes son el alma de una organización. La satisfacción de estos últimos determina el resultado final de una empresa. Sucede, además, que **los clientes son cada vez más expertos en tecnología** y esperan que su proveedor esté alineado con las posibilidades que ofrecen las TI para mejorar el servicio que desean recibir.

El software de gestión de documentos permite **compartir con los clientes la documentación asociada a los proyectos** en los que están involucrados a través de portales. Estos pueden configurarse fácilmente a través de una intranet de la empresa que contenga un sistema de gestión de documentos, entre muchas otras herramientas.



Tradicionalmente se ha utilizado el correo electrónico para este propósito, **pero el software de intranet social permite que los clientes** inicien sesión, accedan a documentos y **se conviertan en parte de la conversación.**

Los responsables de proyecto pueden optimizar las operaciones al **integrar su programación, flujo de trabajo, comunicación y administración de documentos** en el mismo espacio. Este es precisamente el concepto detrás del software de intranet social.

Los clientes pueden hacer preguntas, comentar sobre los documentos que se han cargado o descargarlos ellos mismos. De esta forma, el software de intranet **fortalece las relaciones con los clientes**, alineándolos más estrechamente con sus proyectos, al tiempo que brinda facilidad de uso y transparencia.

El software de gestión de documentos permite compartir con los clientes la documentación asociada a los proyectos en los que están involucrados a través de portales.





Adea

Adea puede convertirse en un socio a largo plazo con gran experiencia en implementar la automatización inteligente en el sector farmacéutico y de ciencias de la vida. Mantenemos un conocimiento constante de las tecnologías emergentes para que las organizaciones avancen en su agenda digital y puedan mejorar sus flujos de trabajo y, en consecuencia, su productividad.

Desde 1999, en Adea diseñamos estrategias de gestión documental y optimización de procesos a la medida de cada organización. A lo largo de todos estos años, nuestro compromiso con la innovación y la apuesta continua por la tecnología más avanzada nos ha permitido acompañar a nuestros clientes en su transformación digital, ayudándoles también a cumplir con las normativas relacionadas con el tratamiento de datos y facilitándoles la gestión de sus procesos internos de la manera más ágil, eficiente y personalizada.

Nuestra experiencia en gestión documental, instalaciones y tecnología de última generación nos permite ofrecer un servicio totalmente fluido a lo largo de toda la cadena de valor: desde el diseño de procesos automatizados y su implementación tecnológica hasta la custodia, gestión y destrucción de los documentos físicos involucrados.

adea.es



España
adea.es

Portugal
adea.pt

Colombia
adea.com.co