

Título:

“Diseño de un modelo para la implantación de un sistema de gestión documental en áreas u organizaciones jurídicas”

Autores:

Felipe Andrés Contreras Henao

Felipe Forero Guzmán

Proyecto de grado presentado para optar por el título de Ingeniero de Sistemas

Director:

Ingeniero Jaime García Cepeda

PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA

FACULTAD DE INGENIERIA

CARRERA DE INGENIERIA DE SISTEMAS

BOGOTA D.C.

ENERO 2005

PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA
FACULTAD DE INGENIERIA
CARRERA DE INGENIERIA DE SISTEMAS

Rector Magnífico: Padre Gerardo Remolina Vargas S.J.

Decano Académico Facultad de Ingeniería: Ingeniero Roberto Enrique Montoya Villa

Decano del Medio Universitario Facultad de Ingeniería: Padre José Sarmiento Nova S.J.

Director Carrera de Ingeniería de Sistemas: Ingeniera Hilda Cristina Chaparro López

Director Departamento de Ingeniería de Sistemas: Ingeniero Germán Alberto Chavarro Flórez

Nota de Aceptación

Director del Proyecto

Jurado

Jurado

Bogotá, Enero 2005

Artículo 23 de la Resolución No. 1 de Junio de 1946

“La Universidad no se hace responsable de los conceptos emitidos por sus alumnos en sus proyectos de grado.

Sólo velará porque no se publique nada contrario al dogma y la moral católica y porque no contengan ataques o polémicas puramente personales. Antes bien, que se vean en ellos el anhelo de buscar la verdad y la Justicia”

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	8
CAPITULO I	
GENERALIDADES.....	9
<i>1.1. Descripción del problema</i>	<i>9</i>
<i>1.2. Justificación.....</i>	<i>10</i>
<i>1.3. Objetivos.....</i>	<i>10</i>
<i>1.4. Alcance.....</i>	<i>11</i>
<i>1.5. Metodología.....</i>	<i>12</i>
CAPITULO II	
MARCO TEORICO	13
<i>2.1. La Gestión Documental desde la visión de la Gestión del</i>	<i>13</i>
<i>Conocimiento</i>	<i>13</i>
<i>2.2. La Gestión Documental desde la visión de la Archivística</i>	<i>17</i>
2.2.1. El Documento	17
2.2.2. Ciclo vital de los documentos.....	18
2.2.3. La Gestión Documental Como un Programa de Acción.....	19
<i>2.3. Los Sistemas De Gestión Documental</i>	<i>22</i>
CAPITULO III	
ENTIDADES JURÍDICAS Y REGLAMENTACION.....	27
<i>3.1. Generalidades</i>	<i>27</i>
3.1.1. Roles dentro de una oficina de abogados.....	27
3.1.2. Manejo de documentos	28
<i>3.2. Legislación Colombiana en torno a documentos y archivos</i>	<i>30</i>
<i>3.3. Criterios de selección de entidad para validación del modelo propuesto.....</i>	<i>32</i>
<i>3.4. Chaustre Nieto Asociados</i>	<i>32</i>
CAPITULO IV	33
EL MODELO	33
<i>4.1. Justificación.....</i>	<i>33</i>
<i>4.2. Evolución.....</i>	<i>35</i>
<i>4.3. Explicación.....</i>	<i>37</i>

4.3.1. Áreas de estudio.....	38
4.3.2. Fases del Modelo y Actividades.....	38

CAPITULO V

VALIDACION DEL MODELO.....	49
<i>5.1. Alcance.....</i>	<i>49</i>
<i>5.2. Validación Práctica.....</i>	<i>49</i>
<i>5.3. Validación Teórica.....</i>	<i>66</i>
CONCLUSIONES	69
Bibliografía.....	71
Anexo A.....	74
Anexo B.....	76
Anexo C.....	83
Anexo D.....	85
Anexo E.....	87

TABLA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: La Gestión Documental (GD) desde el punto de vista de la Gestión del Conocimiento (GC).....	16
Ilustración 2: Esquema de un Programa de Gestión Documental.....	20
Ilustración 3: Componentes de un Sistema de Gestión Documental	25
Ilustración 4: Arquitectura de un Sistema de Gestión Documental	26
Ilustración 5: Ciclo de vida de los documentos en una entidad jurídica.....	30
Ilustración 6: Esquema inicial del modelo.....	35
Ilustración 7: Esquema final del modelo.....	37
Ilustración 8: Diagrama de composición del modelo.....	37
Ilustración 9: Flujo aplicativo del modelo	39
Ilustración 10: Flujo aplicativo del modelo (Diagrama de flujo).....	39
Ilustración 11: Organigrama Chaustre Nieto Asociados.....	50
Ilustración 12: Diagrama de flujo para la recepción de documentos.....	52
Ilustración 13: Diagrama de flujo para la elaboración y envío de documentos.....	52
Ilustración 14: Utilización de sistemas de gestión documental (físico o automatizado)	59
Ilustración 15: Tratamiento de un documento con un SGD y el sistema convencional	60
Ilustración 16: Actividades de plan de difusión.....	65
Ilustración 17: Nuevo flujo de aplicación del modelo	67
Ilustración 18: Nuevo flujo de aplicación del modelo (diagrama de flujo)	67

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de grado tiene como propósito cumplir con dos metas, cada una de igual importancia. La primera, es realizar un documento que respalde el cumplimiento y desarrollo del proyecto de grado como un requisito para obtener el título de ingeniero de sistemas. La segunda, como lo indica el nombre de este documento, es poderle mostrar al lector una idea que surgió de dos alumnos, con la debida asesoría del director del proyecto, sobre la implantación de un Sistemas de Gestión Documental en áreas o entidades jurídicas basándose en unos pasos a seguir enmarcados bajo un modelo propio.

Este trabajo de grado fue desarrollado como un proyecto dentro de la línea de investigación de Sistemas de Información. El desarrollo del documento y del proyecto de grado en sí tuvo una duración normal de tres semestres, cuya información contenida se encuentra repartida en cinco capítulos de la siguiente manera:

En el primer capítulo, titulado Generalidades del Proyecto, se encuentran los aspectos generales como lo es la descripción del problema, la justificación, los objetivos, el alcance y la metodología del proyecto de investigación.

El segundo capítulo; Marco Teórico, expone la teoría que soporta este proyecto de investigación. Esta sección, ubica al lector en un marco más general dándole las bases teóricas para su mejor comprensión.

El tercer capítulo; Entidades Jurídicas y Reglamentación esta dedicado al funcionamiento de las entidades jurídicas y cómo éstas manejan y tratan los procesos donde se involucran documentos activos o de uso diario. También expone la reglamentación nacional en torno a los documentos. Por último expone a manera detallada la empresa donde se validó el modelo descrito en el siguiente capítulo.

En el cuarto capítulo, el lector podrá encontrar el modelo que lleva como título este escrito: Diseño de un modelo para la implementación de un sistema de gestión documental en áreas u organizaciones jurídicas. Su contenido es básicamente la justificación del modelo, la evolución que sufrió durante el transcurso del proyecto y la completa explicación del modelo.

El quinto y último capítulo, tiene el fin de hacer que el lector quede convencido que el modelo propuesto es una alternativa viable para usos futuros y dejar claro que el modelo pasó por una validación.

Finalmente el escrito concluye con la presentación de una serie de conclusiones, anexos y material bibliográfico.

Quedan en este documento los resultados de la investigación, la cual se espera sirva en el futuro como material de referencia para actividades que se desarrollen en temas como la Gestión Documental, Gestión del Conocimiento, la Archivística, y los Sistemas de Información.

CAPITULO I

GENERALIDADES

1.1. Descripción del problema

La rápida evolución de las tecnologías de la información, ha obligado a asimilar grandes novedades tecnológicas a gran velocidad y ha permitido la aparición de nuevos productos y herramientas informáticas para la gestión electrónica de documentos. Pero al momento de aproximarse a estas nuevas tecnologías y al querer implantar un sistema de estos, se llega a una realidad completamente diferente a lo que normalmente se espera.

Por un lado se encuentra el mundo tecnológico, en el que se manejan conceptos como archivos electrónicos, intranets, e-mail, etc. Y que se encuentra dominado por profesionales o especialistas en tecnologías de la información como ingenieros de sistemas, electrónicos, de telecomunicaciones, etc.

Del otro lado, el mundo de la teoría y práctica en gestión de documentos o la archivística moderna, la cual basa su existencia en el ciclo vital de los documentos que han desarrollado los grandes archiveros.

Puede parecer natural y obvio que estos dos mundos del conocimiento sean uno solo o por lo menos complementarios, pero como dice Carlota Bustelo Ruesta¹, estos mundos deberían ser complementarios a la hora de implantar un sistema de gestión documental, pero por alguna razón de desconocimiento mutuo y falta de dialogo, estos dos mundos son cada vez más separados. Y es sorprendente que en el desarrollo e implantación de sistemas de gestión documental no se cuente en su mayoría con especialistas documentales. Pero es igualmente sorprendente ver que se siguen publicando manuales de la gestión de documentación que abordan los mencionados sistemas resolviéndolos solo en capítulos o apartes tangenciales llamados generalmente “Nuevas Tecnologías”.

Por otra parte, la ciencia del derecho durante toda su historia, ha sido una ciencia prolífica en su desarrollo documental enmarcado desde su enfoque teórico con libros, enciclopedias, bibliotecas, etc. y en su enfoque práctico con expedientes, sentencias, resoluciones, autos, dictámenes, citaciones, notificaciones, emplazamientos, etc. que día a día ocupan miles de metros cuadrados en oficinas o construcciones destinadas al archivo y que hacen difícil su consulta, su referenciación, su estudio o simplemente su almacenamiento.

Todos estos documentos son de un invaluable valor, lo cual justifica su archivo permanente y el cuidado de éstos para su futuro uso. En nuestro país la gran mayoría de organizaciones jurídicas mantienen una organización manual y poco eficiente de todos estos documentos. Lo anterior implica que las organizaciones pierden una gran cantidad de

¹ Bustelo Ruesta, Carlota. Los sistemas de información electrónica y los nuevos documentos: retos y perspectivas. www.inforarea.es/Documentos/zarago.pdf [Consultado: 22/05/2004]

tiempo, espacio, seguridad y control sobre estos documentos; comprometiendo así su eficiencia y rapidez con la cual pueden evacuar tareas o procesos para sus clientes y por ende incrementando los costos operacionales de la entidad.

El éxito de un proceso jurídico esta en contemplar todas las variables jurídicas que han sido usadas en el pasado en situaciones similares en el menor tiempo posible. Normalmente este conocimiento está en las mentes de renombrados juristas que por esta razón son llamados memorias institucionales.

1.2. Justificación

Por lo mencionado en la descripción del problema al que se enfrenta este proyecto de investigación no cabe la menor duda de la gran necesidad que tiene el entorno jurídico de contar con métodos, herramientas y procesos que optimicen su quehacer.

En los últimos años la disciplina de gestión de conocimiento ha retomado un nuevo aire que ha permitido conocer nuevas teorías, metodologías y con ellas nuevos desarrollos tecnológicos que ofrece el mercado de una manera abierta y permanente.

Sin embargo, a pesar de todas las ventajas que se han enunciado, la práctica ha predominado sobre la teoría y no es común encontrar soluciones de esta naturaleza en el número que se espera.

El presente trabajo pretende contribuir a esta montaña de necesidades, con un enfoque totalmente práctico pero dejando un marco teórico que garantice la construcción de modelos más robustos o soluciones alternas, ambos desarrollados con base en el prototipo de modelo que se definirá.

Por último al enfocar la viabilidad del modelo en el entorno jurídico se estará aportando a uno de los problemas más grandes que tiene el país en el manejo de información. De esta manera mediante las teorías, las tecnologías y el modelo de gestión documental se busca mejorar la eficiencia de las organizaciones jurídicas y con ello incrementar el servicio a sus clientes y a otras entidades con las que interactúen.

1.3. Objetivos

El objetivo general del proyecto se planteo de la siguiente manera:

- Diseñar un modelo para la implantación de un sistema de gestión documental en un entorno jurídico.

Los objetivos específicos del proyecto fueron los siguientes:

- Levantar la información conceptual, procedimental, técnica y tecnológica para la implementación de un modelo que permita la aplicación de un sistema de gestión documental y para identificar la naturaleza documental del entorno jurídico.
- Identificar y definir un conjunto de características organizacionales en los aspectos conceptuales, procedimentales, técnicos y tecnológicos que serán usadas para la construcción del modelo de acuerdo a las necesidades y realidad organizacional.
- Definir un modelo metodológico para el desarrollo de gestión documental.
- Establecer una organización o área jurídica que permita validar la viabilidad del modelo.
- Definir el esquema de implantación de un sistema de gestión documental en la organización establecida.
- Validar el modelo con base en el enfoque metodológico establecido anteriormente.
- Analizar y evaluar alternativas tecnológicas, disponibles en el mercado que pueden ser utilizadas en la implantación del modelo.
- Generar el documento final con el modelo metodológico y el esquema de implantación.

1.4. Alcance

Esté proyecto de grado se enfocó desde un principio en las entidades jurídicas, aprovechando las necesidades que dichas entidades tenían en el manejo documental. Sin embargo esto no significa que los resultados alcanzados no puedan ser aplicados en otras áreas o entidades, como por ejemplo en el manejo de historiales médicos en establecimientos de salud, donde también se encuentran deficiencias en el manejo de un alto volumen de documentos.

El proceso de validación del modelo se dio a lugar bajo el funcionamiento de la empresa escogida. Así pues, el modelo fue trabajado y validado según enmarcan los objetivos de este documento. Este sería entonces el alcance de esta investigación, contando también con el alcance mismo del modelo que se delimita a realizar cada una de las actividades contempladas en el modelo hasta llegar al plan de implantación del sistema de gestión documental y no la implantación misma del sistema.

Cabe mencionar que el modelo en cuestión no es un modelo certificado, ya que en ningún momento fue planteado como un objetivo del proyecto de grado la búsqueda de tal propósito. Sin embargo, pensando en la importancia de tener unos indicadores que

justifiquen su calidad, se establecieron unos (*Anexo E*) que se mantuvieron presentes durante el planteamiento y validación del modelo.

1.5. Metodología

La metodología empleada se basó en cuatro atributos propios de trabajos de este tipo: imaginación, investigación, observación y descripción; de procesos y actividades que se desarrollan en torno a la Gestión Documental. El primer atributo, justa y necesariamente usado en el desarrollo esquemático de un modelo propio. Los tres atributos restantes fueron usados en la teoría tras el concepto de Gestión Documental, Sistemas de Gestión Documental y validación del modelo; tras conseguir bibliografía, entrevistas con personas expertas en el tema y una empresa en donde validar el modelo.

Concretando más la metodología seguida, básicamente esta fue obtenida del libro Metodología de la Investigación². El libro no se siguió a la perfección, tan solo hubo un proceso de familiarización y luego se planteó un esqueleto de la metodología a seguir, la cual fue la siguiente:

- Descubrimiento de un tema a tratar mediante investigación y discusiones sobre actualidad tecnológica orientada al no desarrollo de software.
- Descubrimiento de una problemática asociada al tema escogido, mediante investigación y discusiones.
- Descubrimiento de un sector empresarial para atacar problemática, mediante discusiones.
- Desarrollo de una idea propia e inicial para atacar problemática.
- Detección y obtención de información correspondiente al tema a tratar, la problemática y el sector empresarial escogido.
- Desarrollo de propuesta (objetivos, alcance, justificación, etc.).
- Refinamiento de idea para atacar problemática.
- Desarrollo de marco teórico, mediante recopilación de información.
- Refinamiento de idea para atacar problemática.
- Descubrimiento de formas para validar la idea.
- Validación de la idea.
- Refinamiento de idea para atacar problemática.
- Resultados y conclusiones.
- Elaboración del documento final.

² Hernandez Sampieri, Roberto; Fernández Collado, Carlos; Baptista Lucio, Pilar. Metodología de la Investigación. 1998.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1. La Gestión Documental desde la visión de la Gestión del Conocimiento

*“La Gestión del Conocimiento (GC) es una disciplina que no tiene mucho de que hablar si se ve desde un punto de vista cronológico”³, aunque debe su éxito al desarrollo de otras disciplinas interesadas en el *capital intelectual*⁴ que por el contrario si llevan bastante tiempo siendo trabajadas por reconocidos autores en el campo de la gestión empresarial y dentro de las mismas empresas.*

El termino Gestión del Conocimiento (Knowledge Management) nace en los años noventa principalmente en Estados Unidos. Al dividir el término y analizar su significado, se encuentra que de gestión se ha venido hablando también durante muchos años, más exactamente, sobre la gestión de todos los recursos que son considerados tangibles. Pero al llegar los años noventa con una nueva visión sobre el mundo y sobre las posibilidades de gestionar otro tipo de recursos, se busca penetrar en el ámbito de lo intangible y demostrar que su importancia en el mundo empresarial es igual o mayor que la de los bienes tangibles.

“Gestión del conocimiento es todo el conjunto de actividades con el fin de utilizar, compartir y desarrollar los conocimientos de una organización y de los individuos que en ella trabajan, encaminándolos a la mejor consecución de sus objetivos.”⁵

En cuanto a historia concierne, la Gestión Documental (GD), lleva años siendo estudiada y aplicada por tratarse de la gestión de un bien tangible como lo son los documentos. En efecto, el conjunto de principios y técnicas para la organización de los archivos en papel se ha ido desarrollando durante más de 1000 años, Desde la simple necesidad de almacenar toda clase de información como libros científicos y literarios, escrituras y dibujos entre otros, para que perduraran en el tiempo, hasta la necesidad de tener un inventario actualizado de lo que se tiene guardado, en dónde, por qué, hasta cuándo y otras características indispensables. Hoy en día existen muchos formatos y medios útiles para almacenar la misma clase de documentos, pero la necesidad de contar con algún tipo de gestión sobre ellos sigue siendo la misma.

Pasando de nuevo a la GC, esta se ha convertido ahora en una forma de gerenciar la información que se mueve dentro de un entorno determinado para ponerla a disposición de

³ Belly, Pablo. El origen de la gestión del conocimiento.

www.gestiopolis.com/canales/gerencial/articulos/59/origen.htm [Consultado: 4/10/2003]

⁴ Capital Intelectual: Tipos de definiciones a lo largo de la historia en:

http://www.gestiondelconocimiento.com/conceptos_capitalintelectual.htm [Consulta: 7/10/2003]

⁵ Bustelo Ruseta, Carlota y Amarilla Iglesias, Raquel. Gestión del Conocimiento y Gestión de la Información. www.inforarea.es/Documentos/GC.pdf [Consulta: 22/5/2004]

las personas que la requieren y permitir su difusión. En dicho entorno pueden existir varias fuentes que en conjunto conformarían el caparazón de la GC. Es así como fuentes internas (Capital Humano, los Procesos Organizacionales, el Aprendizaje Intelectual y Organizacional, la Gestión Documental, el Capital Estructural, etc.) y fuentes externas (informes y estadísticas de otras organizaciones, entre otros), deberían unirse e interactuar entre sí para generar aun más valor en la organización como si se tratara de una variable dependiente.

Hay que aclarar que guardar la información proveniente de diversas fuentes, no sacará conclusiones ni mucho menos conocimiento por sí solo. Habrá entonces que explotarla y procesarla con ayuda de herramientas analíticas, cooperativamente y sincronizadamente entre los miembros de la organización, orientado a crear riqueza y a estimular las competencias organizacionales. No suena sencillo ni rápido, desafortunadamente así es. Para instalar dentro de una organización una plataforma que propicie estas tareas debe tenerse muy claro lo que se quiere y como lograrlo. No solo por ser costoso, si no que podría llevar bastante tiempo materializar la idea. Por fortuna, podemos apoyarnos de tecnologías y metodologías más avanzadas y precisas para este trabajo.

Este proyecto de investigación es partícipe de que el conocimiento sí se puede gestionar. Sin embargo, hay quienes afirman lo contrario. La razón se encuentra en las diferentes clasificaciones del conocimiento, tácito, implícito y explícito. Solamente el conocimiento explícito puede ser trabajado por la tecnología de la información ya que normalmente se encuentra muy organizado o estructurado y su difusión es fácil. En cuanto a los otros tipos de conocimientos, primero deben pasar por un proceso de análisis y documentación para que puedan ser explicitados. Esto podría ser muy complicado por no decir que imposible, ya que no se puede precisar con exactitud. Por ejemplo, trate de recordar una ocasión en la que le hayan preguntado algo y usted solo responde: “¡no se!, simplemente lo hago así”. ¿Cómo se documenta eso?

El conocimiento tácito permanece en un nivel inconsciente y se desarrolla de forma mecánica. El conocimiento implícito es el que se aplica de una manera habitual pero no mecánicamente ya que se tiene plena conciencia del por qué se hacen las cosas de cierta manera. Y el explícito es el que sabemos que tenemos y somos plenamente conscientes cuando lo usamos, es el más fácil de compartir con los demás ya que se encuentra estructurado y muchas veces esquematizado para facilitar su difusión.

También se encuentra en la cabeza de los escépticos la idea de que la cantidad de conocimiento cada vez será mayor, y es cierto; pero advierten que no se podrá administrar o que simplemente gastaremos demasiado tiempo en este proceso a pesar de que las tecnologías que apoyan esta disciplina también avanzan sin detenerse. Por otro lado también existe el factor desconfianza. *¿Por qué debería compartir mi conocimiento y poner en riesgo mi puesto o posición?*⁶ Pero bueno, este no es el tema y por lo tanto esta investigación no profundizará en estas teorías.

⁶ L. Arbonies, Ángel. El conocimiento no se puede gestionar.
<http://www.gestipolis.com/canales2/gerencia/1/aa1.htm> [Consulta: 7/10/2003]

Aterrizando un poco el concepto de GC, este puede ser tocado en tres frentes donde se pueden encontrar iniciativas prácticas. Por ejemplo:

- En la gestión de la información:
Trata que la información que tiene la organización en sus archivadores, ordenadores e individuos, pueda ser compartida por todos. Para permitir esto se pueden usar mapas documentales y de conocimiento. Adicionalmente esto puede apoyarse de una intranet para la información proveniente de documentos digitales.
- En la gestión del recurso humano:
Trata de compartir el conocimiento de persona a persona. Para lograr esto, se pueden realizar actividades de capacitación y grupales donde el individuo se sienta motivado a enseñar y aprender.
- En la medición de los activos intangibles:
Trata de medir activos intangibles con valor, como el seguimiento y resultado de un objetivo empresarial para alcanzar una meta específica. Para lograr esto se pueden usar herramientas como *Balanced Score Card*⁷.

De las tres, la Gestión de la Información (GI) adquiere mayor grado de importancia por encauzarse más con este proyecto y se ha definido como:

“conjunto de actividades realizadas con el fin de controlar, almacenar y, posteriormente, recuperar adecuadamente la información producida, recibida o retenida por cualquier organización en el desarrollo de sus actividades”.⁸

Según esta definición, la gestión se restringe al campo de la información manejada por una organización, separándola de los otros dos aspectos.

Centrándose más en el título de esta sección, la GD desde la visión de la GC es una disciplina más de las mencionadas al inicio de este capítulo. El siguiente gráfico da una clara perspectiva de lo que puede ser la GD según la GC. Adicionalmente en el gráfico se puede denotar que la GI constituye una vertiente importante de la GC. Abarca todos los procesos y actividades vinculadas a la generación, procesamiento, uso y transformación de las fuentes primarias de información como lo es la GD. Y a la inversa se tiene que sin un manejo adecuado de la GI, no se puede llegar a una GC.

⁷ *Balance Score Card*: Es una herramienta que ayuda a transformar la estrategia empresarial en acción, permitiendo gestionar los objetivos de la organización de manera gráficamente facilitando su comprensión y comunicación a todos los niveles de la organización

⁸ Ibid. 4.

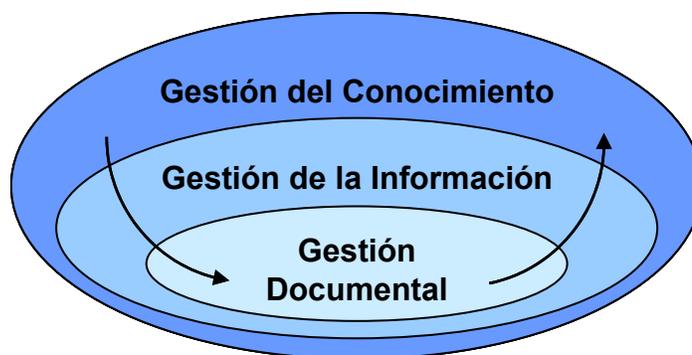


Ilustración 1:

La Gestión Documental (GD) desde el punto de vista de la Gestión del Conocimiento (GC)

Es en base a esta abstracción que la GD se puede definir así:

Conjunto de actividades realizadas con el fin de controlar, almacenar y, posteriormente, recuperar adecuadamente la **documentación** producida, recibida o retenida por una organización en el desarrollo de sus actividades.

Una definición más precisa podría ser la siguiente:

*“... es la parte del sistema de información desarrollada con el propósito de almacenar y recuperar documentos, que debe estar diseñada para coordinar y controlar todas aquellas funciones y actividades específicas que afectan a la creación, recepción, almacenamiento, acceso y prevención de los documentos, salvaguardando sus características estructurales, y contextuales, y garantizando autenticidad y veracidad”.*⁹

Si los documento son relativamente información, entonces se puede afirmar que dentro de la GI claramente podemos ver otra vez la GD que como hemos podido notar, se ha podido definir con las mismas palabras de la GI pero aplicándolo a su respectivo objetivo.

Finalmente, como se ha dicho, la GD no es una disciplina reciente, siempre ha estado acompañando a las organizaciones. Es solo que ha sido descuidada durante mucho tiempo y que hasta hace algunos pocos años, debido a los adelantos en tecnologías de información y comunicación, se ha visto favorecida, por lo que se seguirá satisfaciendo la necesidad que se tienen a la hora de ponerle orden a la documentación que se mueve dentro de una organización. De esta forma, irá aportando un grano de arena que hará posible que en algún futuro la GC sea de consideración común e importante como lo está siendo ahora la GD.

⁹ Morales Huidobro, Elisa. Gestión Documental en Intranet. www.inforarea.es/Documentos/expinte1.pdf [Consulta: 25/5/2004]

2.2. La Gestión Documental desde la visión de la Archivística

2.2.1. El Documento

Siempre cuando se piensa en un documento, se piensa en un papel con algo escrito en o su equivalente electrónico (planos, objetos en dos dimensiones, etc.). ¿Pero es posible considerar este concepto de documento como una definición conclusa y valida? Definitivamente no, digamos que en términos generales un documento es la interfaz entre la información y el conocimiento, es decir, es la información estructurada y registrada que puede ser utilizada cuando y como se necesite, la estructura de éstos es lo que los distingue de los puros datos. Siguiendo con esta definición, se pueden considerar documentos los informes, listados, cartas, faxes, facturas, correspondencia, imágenes, libros, o cualquier otra forma en que se pueda estructurar la información y que tenga valor y significado para quien lo utilice, produzca o almacene.

Al margen de la anterior definición de documento, la Archivística clasifica a los documentos como *“los de naturaleza estrictamente jurídica que engendran derechos y obligaciones y los de naturaleza administrativa que no son de naturaleza jurídica pero que sin embargo son documentos testimoniales auténticos, objetivos y por tanto, verídicos y fehacientes”*¹⁰ en otras palabras, los documentos de naturaleza administrativa también se pueden entender como toda aquella información producida o recibida por una entidad en desarrollo de sus funciones o como complemento de ellas.

Dentro de cada una de estas clasificaciones se encuentran los documentos archivísticos que son entendidos como aquella *“información producida o recibida por una persona o entidad en razón a sus actividades o funciones, que tiene valor administrativo, fiscal o legal, o valor científico, económico, histórico o cultural y debe ser objeto de conservación”*¹¹. El documento de archivo o archivístico tiene como *“principal característica el ser el testimonio de una gestión, reflejando las funciones y actividades del hombre en forma objetiva, asimismo, es un documento único e irrepetible, producido en forma natural a través del trabajo habitual de la vida administrativa, pública o privada”*¹².

Los documentos son creados siempre con un propósito de uso, sea para mantener un historial de lo que se ha hecho, comunicar una información a algún receptor o cualquier otro. De está naturaleza propia de los documentos nacen varias operaciones que se pueden realizar con ellos; estas operaciones se dividen en tres tipos, operaciones de obtención, de análisis y de gestión.

¹⁰ Fuster Ruiz, Francisco. Archivística, archivo, documento de archivo... necesidad de clarificar los conceptos. En: Anales de Documentación, 2, 1999. pp. 110-111

¹¹ Colombia. Archivo General de la Nación. Gestión Documental: Bases para la elaboración de un programa. Bogotá: el archivo 1996 Pág. 11

¹² Landa Molina Luz Mercedes. Gestión de Documentos: El caso consorcio SMS. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima: 2002. Pág. 23

- **Obtención:** Un documento no se crea por si solo, debe tener un proceso que lo elabora, en donde se parte de la nada, de información difusa o simplemente de otro documento hasta la obtención del documento físico o visualizado en el monitor del computador.

En la obtención de documentos podemos encontrar diferentes procesos tales como la agrupación de documentos, la selección de ellos desde alguna fuente y de algún modo, la recuperación, y distribución a diferentes usuarios.

- **Análisis:** Una vez un documento ha sido obtenido o adquirido de alguna manera, el siguiente paso a seguir es analizarlo. Esto se puede hacer mediante la lectura, la comparación con otros documentos, haciendo resúmenes o síntesis de los documentos, resaltando los aspectos más relevantes, etc. de forma que el contenido del documento sea asimilado.
- **Gestión:** Con el documento ya analizado lo normal es que se tome una decisión sobre que hacer con él. El documento podrá ser usado en la toma de decisiones, usarlo como base para elaborar otros documentos, desecharlo, remitirlo a otras personas, archivarlo para mantenerlo como soporte histórico, o tenerlo a la mano para su uso cotidiano.

2.2.2. Ciclo vital de los documentos

Así como los seres vivos tienen un ciclo de vida de nacimiento, crecimiento, reproducción, y muerte los documentos también cuentan con un ciclo de vida, que no tiene exactamente las mismas fases que el ciclo vital de los seres vivos pero si analógicamente cumple con un proceso desde su creación hasta su deshecho, destrucción o almacenamiento permanente.

Los documentos atraviesan tres etapas a medida que van siendo utilizados en una organización, estas etapas son:

- **Etapla activa o corriente:** Los documentos entran en ésta etapa desde el momento en que son creados, hasta el momento del cierre del expediente al cual pertenecen. Los archivos que se encuentran en esta etapa se les llama archivos de gestión, los cuales son documentos en tramite, en busca de solución de asuntos iniciados, y además, están sometidos a continua utilización y consulta administrativa por las mismas oficinas u otras dependencias que los soliciten
- **Etapla semiactiva o semicorriente:** Una vez finalizado el trámite por el cual se inició el expediente, su uso o consulta se hace menos frecuente, de manera que el gestor no necesita tenerlo cerca, puede pasar entonces a otro tipo de archivo, generalmente, pasa al archivo central del organismo o institución. El paso de un tipo de archivo a otro suele hacerse a través de las transferencias. Mientras permanece en este tipo de archivo, se dice que la documentación está en fase o edad semiactiva.

La ubicación física de este tipo de archivos depende mucho de las dimensiones de la institución u organismo al que pertenezca y de la disponibilidad de espacio o recursos tecnológicos con los que se cuente. No es recomendable alejar demasiado la

documentación en edad semiactiva puesto que, aunque su consulta es o puede ser esporádica, se trata de una documentación que puede ser útil y necesaria en cualquier momento y que se ha de poder localizar con rapidez.

El paso del tiempo determina cuando una documentación deja de ser o estar en edad semiactiva y pasa a estar en la edad inactiva. Los criterios para pasar de edad activa a semiactiva dependen de la valoración del documento.

Los archivos que se encuentran en la edad o etapa semiactiva se denominan archivos centrales los cuales agrupan archivos de gestión que una vez han terminado su trámite siguen siendo objeto de consulta por las oficinas y los particulares en general

- **Etapa inactiva o no corriente:** Se considera documentación inactiva a aquella cuyo uso o consulta es muy esporádico, es decir, la documentación que tiene un grado bajo o prácticamente nulo de intervención en la gestión diaria de los asuntos corrientes. Este tipo de documentación se conserva en los denominados archivos históricos o depósitos permanentes.

El paso del archivo de gestión o del archivo central al archivo histórico se hace también a través de una transferencia, sólo que en este caso, la documentación antes de ser transferida ha sido evaluada y el fruto de esta evaluación decide qué expedientes se conservarán indefinidamente y qué expedientes pueden ser eliminados. Los archivos que han de ser eliminados y de los cuales se decidió guardar una muestra y eliminar el resto, se les denomina archivos o permanentes o históricos.

2.2.3. La Gestión Documental Como un Programa de Acción

Al mencionar el término Gestión Documental (GD), se pueden encontrar muchas definiciones de este mismo término, para dar un ejemplo la UNESCO define la gestión documental como *“la esfera de la gestión administrativa encaminada a conseguir la economía y la eficacia de las operaciones con vista a la creación, mantenimiento, utilización y por último a la eliminación de los documentos o a su conservación definitiva durante su ciclo vital”*¹³. Por otro lado, Duchéin afirma que la gestión documental (o de documentos) *“es un sistema que pretende organizar y racionalizar la gestión de los fondos desde el mismo momento de la producción de los documentos hasta su ingreso a los archivos nacionales, interviniendo tanto en el trabajo de las oficinas y en los servicios administrativos en las distintas etapas del tratamiento de fondos”*¹⁴.

Como se puede notar en las definiciones mencionadas, se expresa la gestión documental como un sistema, o un proceso encaminado al eficiente y eficaz manejo y organización de la documentación producida y recibida por una entidad, desde su origen hasta su destino final, con el objetivo de facilitar su producción, trámite, utilización y conservación. A este sistema o proceso se le da el nombre de Programa de Gestión Documental (PGD), y es así como la archivística en general define y trabaja la gestión documental.

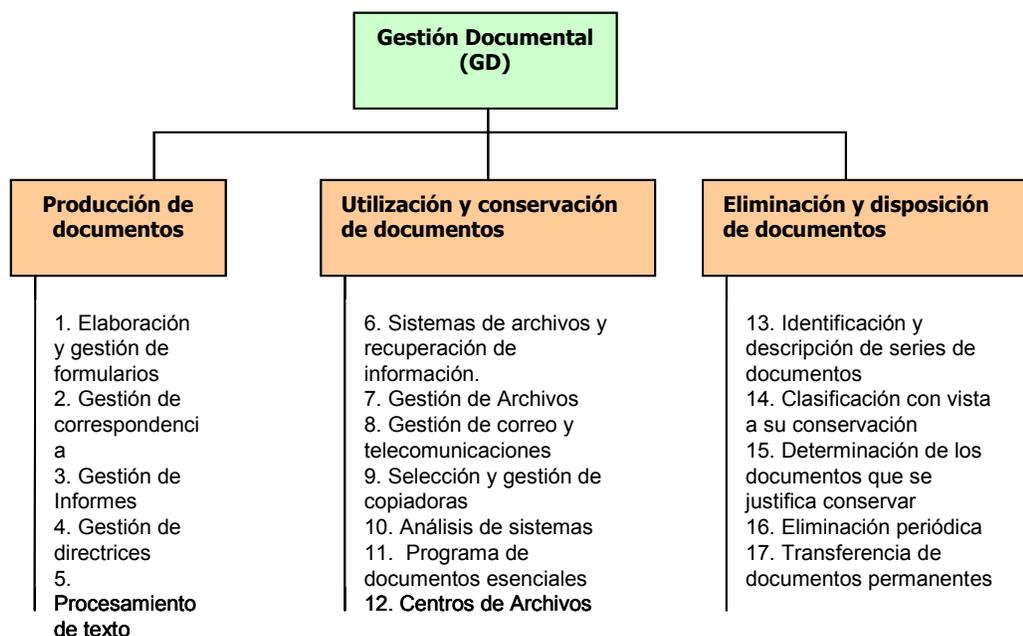
¹³ Archivo General de la Nación. Ob. Cit. Pág. 10

¹⁴ *Ibid.*

Un programa de gestión documental en cualquier oficina o entidad donde sea desarrollado debe tener como objetivos a cumplir los siguientes¹⁵:

- Racionalizar y normalizar la documentación desde su producción hasta su destino final
- Manejar integralmente los documentos y la información como base para la toma de decisiones y la preservación de la memoria institucional.
- Integrar los estamentos institucionales en torno a objetivos comunes y a una política informativa total.
- Evaluar y valorar la documentación para evitar la acumulación innecesaria de información y reducir costos de producción y conservación del acervo documental.
- Simplificar los tramites en los procesos administrativos con miras al flujo normal y eficaz de la información

A grandes rasgos un programa de gestión documental permite tener una visión exacta y completa de las políticas, funciones, programas y servicios de una entidad, lo cual se ve reflejado en un sistema institucional de archivos plenamente organizado y definido que garantiza el flujo y disposición de la información en forma ágil y oportuna.



*Ilustración 2¹⁶:
Esquema de un Programa de Gestión Documental*

¹⁵ *Ibíd.* Pág. 13

¹⁶ Esquema obtenido de entrevista personal con Carlos Zapata. [09/02/2004]

Para desarrollar un PGD dentro de cualquier entidad u organización se deben abordar como mínimo las siguientes etapas¹⁷:

Producción de documentos: En esta etapa se consideran los siguientes grupos de actividades.

1. **Elaboración y gestión de formularios:** Aquí se agrupan actividades como, selección del papel y los materiales de registro, determinación del tiempo de conservación, determinación de las dimensiones y cantidad de información y estudio de nuevos formularios.
2. **Gestión de correspondencia:** Se determina como realizar las cartas y/o memorandos, la calidad y tipo de papel o material a utilizar en la correspondencia e identificar las personas que deben aprobar estas comunicaciones.
3. **Gestión de informes:** Se identifican que tipo de información deben ir en los informes, se determina la periodicidad de éstos y se define una nomenclatura particular para todos los informes.
4. **Gestión de directrices:** Este grupo de actividades determina con que medios, formatos y estilo se van a difundir las políticas en la organización
5. **Procesamiento de texto:** Acá se definen actividades que mantendrán el control sobre la producción de copias a través de procesadores de texto, también se definen métodos de control y administración de los medios de almacenamiento.

Utilización y conservación de documentos: En esta etapa se consideran los siguientes grupos de actividades.

6. **Sistemas de archivos y recuperación de información:** Este grupo de actividades son de tipo arquitectónicas. Es decir se determina como se van a archivar y mantener los documentos, como se va a proteger la información, se define el tipo de sistema a utilizar (centralizado, distribuido, etc.) y se definen sistemas de automatización de archivos.
7. **Gestión de archivos:** Acá se definen que sistemas de almacenamiento se van a utilizar, que normas o procedimientos se van a utilizar para gestionar los archivos y se determina como se van a transferir los documentos.
8. **Gestión de correo y telecomunicaciones:** Estas actividades propenden mantener un control de las comunicaciones que entran y salen de la organización, se determinan las políticas de cómo se va a administrar el correo interno y externo.
9. **Selección y gestión de copiadoras:** Estas actividades determinan todas las características de los equipos de copiado que se necesitan en la organización y se establecen políticas de cómo distribuir y archivar las fotocopias.
10. **Análisis de sistemas:** Estas actividades analizan los flujos de procesos que se llevan a cabo en la organización, se toman en cuenta posibles medios de cómo mejorar la productividad, calidad y eficiencia haciendo una reducción en términos económicos.
11. **Programas de documentos esenciales:** Este grupo de actividades definen políticas de protección de documentos vitales de la organización y como estos se van a ubicar y actualizar.

¹⁷ Zapata Carlos. Generalidades de gestión de documentos: GestiondeDocumentos_Generalidades.pdf. Págs. 24-45

12. **Centros de archivos:** Acá se define como garantizar la consulta y el almacenamiento de documentos inactivos y se establecen los mecanismos más apropiados para el funcionamiento de estos centros.

Eliminación y disposición de documentos: En esta etapa se consideran los siguientes grupos de actividades.

13. **Identificación y descripción de series de documentos:** Este grupo de actividades deben realizar una auditoria para saber que tipo de documentos produce la organización y para ver como estos serían utilizados.
14. **Programa de conservación y eliminación de documentos:** Se deben definir actividades donde se realicen las tablas de retención documental, para determinar el ciclo de vida de cada uno de estos.
15. **Evaluación de documentos:** Acá se debe realizar una evaluación del manejo de los documentos según las normas legales.
16. **Eliminación de documentos:** En este punto, se deben definir las políticas para la eliminación de los documentos, como, cuando y donde deben ser eliminados.

2.3. Los Sistemas De Gestión Documental

Los Sistemas de Gestión Documentales (SGD) son una agrupación de herramientas y metodologías que permiten controlar y realizar una gestión sobre el ciclo de vida y operaciones que recaen habitual o esporádicamente sobre los documentos generados y almacenados en una organización.

Actualmente los SGD representan una herramienta de gran utilidad para las empresas de hoy en día, ya que ofrecen muchas facilidades para ayudar a solucionar varias de las necesidades y problemas que normalmente se presentan hoy en día en relación con los documentos, he aquí una pequeña muestra de los problemas y necesidades que una organización puede solucionar con un SGD:

- Existencia de diferentes versiones de documentos.
- Mezcla de documentos.
- Búsqueda, traspaso y eliminación de documentos complejos o demorados.
- Se tiene información en diferentes formatos.
- Con frecuencia se encuentra información no útil, basura.
- Llega información de diversas fuentes.
- Hay sobre costos y desperdicio en papelería.
- Hay retrasos en papeleo y tramites internos.
- Se percibe una inundación de documentos.
- Se tiene información similar en diferentes tipos de documentos.
- Diferentes usuarios deben poder acceder a diferentes tipo de documentos.
- Se guardan documentos repetidos.
- No se sabe con certeza que documentos se tienen guardados o que información guardan dichos documentos.

Los SGD se integran a otros sistemas de información (internos o externos) con los que interactúa la organización proporcionando apoyo en la utilización de documentos que se involucran en cualquier tipo de proceso que se lleve a cabo. Pero una gran cantidad de los SGD no contemplan la creación de todos los tipos de documentos electrónicos, pero en cambio hacen uso de la importación de estos para ser utilizados por el sistema. Otro aspecto que los SGD en su mayoría no incluyen, es la capacidad de transacciones de tipo documentales, pero que pueden ser integrados con sistemas externos, como ejemplo de esta integración podemos citar al IBM WebSphere Digital Media Enabler que es un software de comercio que se integra con el aplicativo de manejo de contenidos DB2, para soportar la distribución y venta de medios digitales.

Los SGD están compuestos por todos los subsistemas que intervienen en la gestión documental de una empresa, que al integrarse mejoran la eficiencia en los procesos donde los documentos intervienen. Los principales componentes o subsistemas que intervienen en la gestión documental de una empresa y que deben formar parte de en un SGD son los siguientes¹⁸:

- Captura
- Almacenamiento
- Flujo de trabajo (Workflow)
- Búsquedas
- Obtención
- Distribución
- Control de acceso
- Índice
- Administración de derechos digitales
- Integración
- Administración

Captura

Existen distintos métodos en los cuales los tipos de documentos pueden ser capturados y almacenados en un SGD:

- Escaneo de documentos: Si un documento ya existe en su forma física, puede ser escaneado, guardado en un formato digital y luego ser cargado en el SGD.
- Entrada manual: En algunos casos, como sucede con las formas electrónicas desarrolladas en procesadores de texto, luego de ser creadas, pueden ser cargadas al SGD.
- Carga de objetos: Normalmente los SGD proveen la habilidad para cargar medios (objetos) provenientes de diversas tipos de aplicaciones que generan documentos en distintos formatos.

¹⁸ Ganci John, Fox Leonard, Hutton James, Jensen Thomas, Stec Andrzej, Zhang Eric
Document Management using WebSphere Portal and Content Manager. IBM Octubre 2004, Pág. 6-8.

Almacenamiento

El almacenamiento se refiere a la interfaz (herramientas y APIs) y la capacidad del sistema de almacenar medios digitales en algún tipo de modelo de base de datos. Esto incluye el almacenamiento de meta datos usados para la descripción de los objetos y el contenido de éstos.

Flujo de trabajo (Workflow)

El flujo de trabajo es usado para direccionar automáticamente documentos a usuarios o grupos de usuarios definidos. El enrutamiento del flujo de trabajo en documentos es determinado para soportar un proceso del negocio que es aprobado por distintos usuarios para poder alcanzar el próximo paso o etapa en el proceso.

Búsquedas

Los SGD deben soportar búsquedas predefinidas, como búsquedas de documentos esperando una aprobación, búsquedas de contenido de documentos, tipos de documentos, o documentos asociados a un tema en particular.

Obtención

La obtención hace referencia a la habilidad del SGD obtener o recuperar contenido de distintos documentos y luego tener la habilidad de exportar estos contenidos a otros sistemas externos.

Distribución

Distribución es la capacidad que tienen los nodos del SGD para ser distribuido en diferentes redes. Por ejemplo, los administradores de recursos de DB2 (manejador de contenidos) que son utilizados para almacenar objetos digitales pueden ser distribuidos en distintas regiones geográficas en relación al sitio donde se encuentren los usuarios finales para permitir que los objetos puedan ser obtenidos de una manera más eficiente y rápida.

Control de acceso

El control de acceso es utilizado para determinar si un usuario autenticado tiene acceso para solicitar el uso de recursos.

Autenticación se entiende como el proceso donde la identidad de un cliente es validada. La autorización es la capacidad de permitir o denegar el acceso a los recursos.

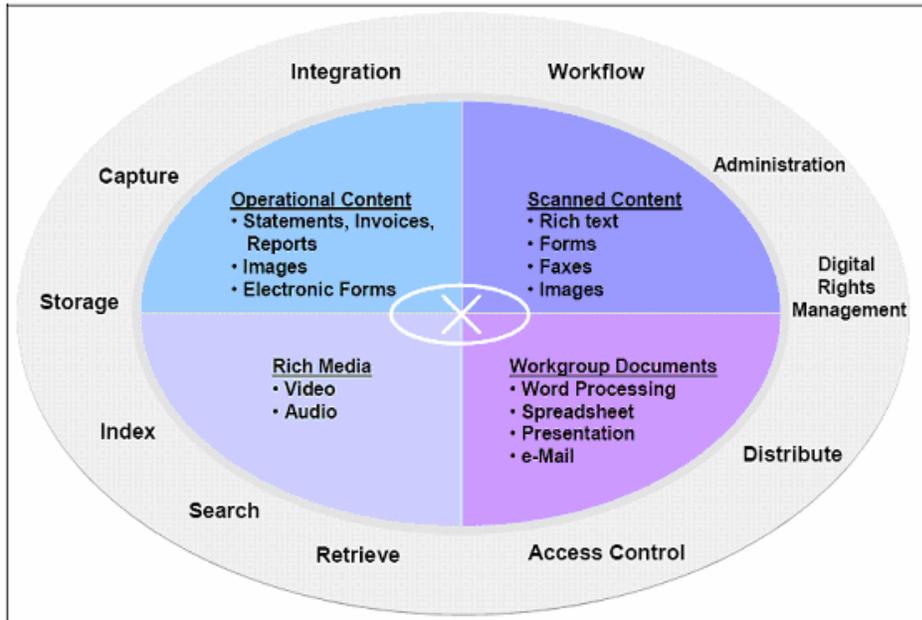
Índice

En los SGD los índices son usados para mantener el seguimiento de los datos que están siendo almacenados en el sistema. Si los metadatos que describen el objeto digital se encuentran en el índice, será posible realizar una búsqueda para encontrar dicho objeto digital.

Administración de derechos digitales

Esta funcionalidad de administrar los derechos digitales es utilizada por el SGD para proteger los derechos de autor de cada documento que el sistema maneja.

La siguiente figura, representa un SGD y sus componentes:



*Ilustración 3¹⁹:
Componentes de un Sistema de Gestión Documental*

Arquitectura de un Sistema de Gestión Documental

Típicamente un SGD cuenta con una arquitectura que incluye varios de los siguientes elementos²⁰:

- Elementos de entrada de documentos: Escáneres, faxes, listados COLD y archivos multimedia.
- Elementos de proceso de imágenes y datos: Bases de datos, aplicaciones de OCR (Optical Character Recognition), entre otros.
- Elementos de almacenamiento: Discos ópticos, discos magnéticos, bases de datos, entre otros.
- Elementos de recuperación, visualización y reproducción: Aplicaciones front-end, herramientas de ofimática y de administración de bases de datos.

Los Sistemas de Gestión Documental, son sistemas orientados al funcionamiento dentro de un ambiente de red y de trabajo común. Se utilizan sistemas operativos y lenguajes de desarrollo que soporten la compatibilidad con otras tecnologías de información de uso habitual, como ERPs, Groupware, etc.

¹⁹ Ibid. Pág. 7

²⁰ Martínez Serreno, Vicente. Integración de sistemas de Gestión Electrónica en empresas. www.inforarea.es/publicaciones [Consultado 10/8/2004]

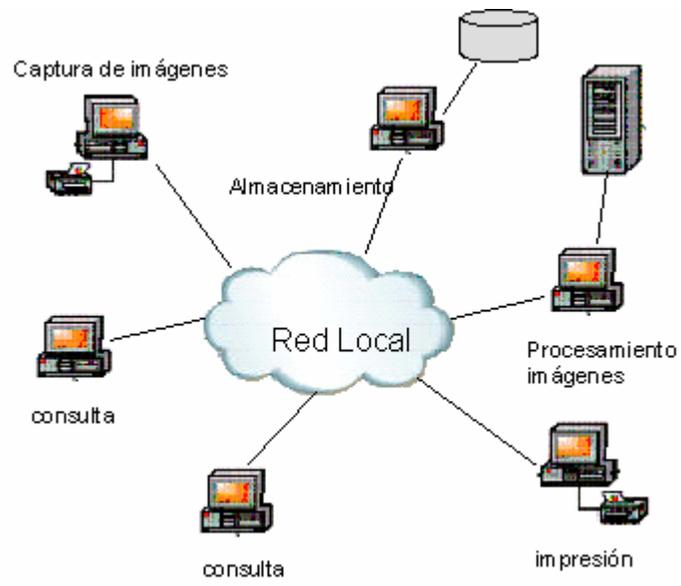


Ilustración 4:
Arquitectura de un Sistema de Gestión Documental

CAPITULO III

ENTIDADES JURÍDICAS Y REGLAMENTACION

3.1. Generalidades

En Colombia existen un sin número de sociedades que su razón social es la de prestar servicios de asesoría jurídica, estas entidades son identificadas generalmente por los nombres de las personas que la conforman (por el hecho de ser sociedades en comanditas), y deben su reputación, al tipo de clientes y casos que han manejado. Es por eso que entidades que cuentan con abogados de gran experiencia en determinada área, son reconocidas y sus servicios generalmente tienen un costo elevado.

A las sociedades que reúnen a uno o más abogados titulados (que son aquellos que tienen tarjeta de abogado profesional, que la expide el consejo superior de la judicatura), se les llama bufetes. En Colombia los abogados generalmente se especializan en asesorar a clientes dependiendo del tipo de caso o concepto que al cliente concierne, esta clasificación se da así:

- Casos penales
- Casos comerciales o de derecho societario
- Casos laborales
- Casos civiles
- Casos de familia
- Casos de derecho internacional
- Casos de derecho urbanístico

Generalmente en los bufetes se cuenta con abogados experimentados en alguna de estas áreas, y son quines toman los casos o redactan los conceptos para los clientes.

3.1.1. Roles dentro de una oficina de abogados

En una oficina de abogados existen varios cargos o roles que desempeñan varias personas, es importante la definición de estos roles para analizar el nivel de involucramiento de cada rol con los documentos.

- **Abogados titulados (con tarjeta de profesional):** Estas personas son las cabezas de la organización, ellos son quienes firman los contratos con los clientes, son quienes firman todas las comunicaciones, analizan y determinan acciones a seguir según el estado de cada proceso. Además, son quienes “dan la cara” por la organización y consiguen los clientes. Por lo general la firma lleva el nombre de los abogados titulados que trabajan en ésta.

Operaciones con los documentos: Según las operaciones de los documentos previamente definidas en el marco teórico, estas personas realizan las operaciones de obtención, análisis y gestión.

- **Abogado Asistente:** Generalmente son abogados recién graduados con o sin tarjeta de profesional. Estas personas no firman ningún documento oficial, pero si tienen acceso a los documentos de las carpetas. Realizan análisis de estos y planean acciones a seguir que luego el abogado titulado aprobará.

Operaciones con los documentos: Estas personas realizan las operaciones de obtención, análisis y gestión.

- **Mensajero (Patinador):** Es la persona encargada de verificar el estado de los procesos en los diferentes juzgados. Si se han adicionado documentos a la carpeta del juzgado, el patinador es quien toma copias de estos documentos y luego los lleva a la oficina para actualizar la carpeta del proceso.

Operaciones con los documentos: Estas personas realizan las operaciones de obtención y análisis.

- **Secretaria(o):** Es la persona encargada de recibir los comunicados y notificárselo a los abogados titulados. También hace toda clase de labor de oficina como de enviar, escribir comunicados, contestar llamadas, dar información, etc. En ocasiones los patinadores pueden darle los documentos que ellos han recogido de los juzgados y la fiscalía para que el secretario los archive.

Operaciones con los documentos: Estas personas realizan la operación de obtención.

3.1.2. Manejo de documentos

Los documentos utilizados en una oficina pequeña de abogados (con no más de 3 abogados titulados) cuenta con diferentes tipos de documentos. Estos documentos siempre van ligados a un determinado proceso jurídico que se este llevando en la firma. A la colección de documentos relacionados con un proceso se le llama *carpeta* y si un proceso tiene más de una carpeta, a la colección de carpetas se le llama *cuaderno*.

Generalmente en una carpeta se encuentran los siguientes tipos de documentos:

- Denuncia, demanda, pruebas y demás documentos necesarios para empezar un proceso.
- La admisión de la fiscalía. Este documento es la confirmación que la fiscalía expide al momento de recibir y aprobar una demanda o una denuncia.
- Todas las comunicaciones enviadas o recibidas. Telegramas, correos electrónicos de uso público, edictos, etc.
- Indagatorias, oficios, constancias, etc.
- Petición de pruebas, que cualquiera de las partes pueda realizar.
- Documentos que se encuentren en el cuaderno del caso que reside en la fiscalía

- Cartas a clientes de estado del proceso y documentos relacionados con los clientes.

Estas carpetas no tienen un orden lógico. Todo se lleva de manera física, y a medida que se ingresa un documento a la carpeta se ingresa sin ningún orden, solo se enumera (en el ámbito jurídico se le llama foliar) el documento de acuerdo a un consecutivo dado al inicio del proceso.

En los procesos penales. Todos los documentos que residen en las oficinas de abogados sea demandante o demandado son copias, todos los documentos originales como pruebas, comunicados, etc. residen en el cuaderno del juzgado y solo tienen acceso a esos documentos cada una de las partes del caso, por ejemplo, demandante y demandado (puede ser persona natural o jurídica).

La firma de abogados no genera todos los documentos, usualmente los documentos que se tienen en la carpeta del proceso son copias de los originales del cuaderno del proceso que reside en el juzgado. Solo documentos como las cartas de estado del proceso, peticiones de pruebas, comunicaciones (telegramas, etc.) y la denuncia o demanda inicial son generados dentro de la oficina.

El procedimiento para actualizar las carpetas de los procesos se realiza generalmente por una persona llamada en el medio "*patinador*". Esta persona, es la encargada de ir hasta los juzgados y revisar si existen nuevos documentos en el cuaderno del proceso, si los hay, el patinador saca una copia de estos y luego los lleva a la firma. Si el proceso se lleva en un juzgado de una ciudad distinta a la de la firma, entonces, los documentos son enviados por el representante de la firma en dicha ciudad. A veces se archivan documentos que ya estaban en la carpeta, esto sucede porque no se lleva un historial de los documentos entrantes.

Una oficina de abogados típica cuenta con dos tipos de archivadores. Los que se le llaman *activos* que son donde se encuentran las carpetas de los procesos que están en curso. Y los archivadores *inactivos* que son los archivadores que tienen las carpetas de todos los procesos que ya fueron cerrados (cuando se dicta una sentencia por parte del juez).

En muchas ocasiones los archivadores activos no son siquiera archivadores, son pilas de carpetas arrumadas dentro de las instalaciones. Los archivadores inactivos no tienen un orden respectivo, solo mantienen la carpeta del proceso, y no existe una auditoria de los documentos que se deben guardar, dejando así muchas veces documentos de poca importancia en los archivos históricos. Tampoco se tiene determinado por cuanto tiempo estos documentos serán guardados.

A manera general, el ciclo de vida que siguen los documentos en una oficina de abogados es el siguiente:

Primera Edad: Nacimiento-Creación	Segunda Edad: Conservación, Soporte	Tercera Edad: Perdida de valor administrativo, interés histórico
<p>En esta edad los documentos cuentan con un valor primario.</p> <p>Creación de la carpeta: Demanda – denuncia, pruebas, admisión fiscalía.</p> <p>Ingreso de documentos a carpeta: Alguna de las parte aporta nuevos documentos o el juzgado actualiza cuaderno, comunicaciones, etc.</p> <p>Uso: Patinadores actualizan carpetas mientras que abogados titulados hacen análisis y determinan acciones a seguir según el documento que entre</p>	<p>Se consideran dos escenarios en esta edad, en donde los documentos se cuentan con un valor secundario:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El proceso no ha sido cerrado, todos los documentos son mantenidos en la carpeta del proceso para futuras consultas. Estos procesos duran abiertos un largo tiempo. • El proceso ha terminado, pero este es usado para consultas en procesos similares. Estos procesos llevan un corto tiempo de haber sido cerrados. <p>Uso: En esta etapa son de uso casi exclusivo de los abogados titulados (o sus auxiliares) para realizar memoriales del proceso.</p>	<p>El proceso ha sido cerrado con una sentencia del juez. La carpeta es almacenada para uso histórico.</p> <p>Uso: Estos son utilizados generalmente por antiguos clientes que necesitan de pruebas de procesos anteriores. También pueden ser utilizados por los abogados para consultas de tipo histórico.</p>

Ilustración 5:
Ciclo de vida de los documentos en una entidad jurídica

3.2. Legislación Colombiana en torno a documentos y archivos

Un asunto que concierne a las entidades jurídicas u oficinas de abogados es actuar conforme a la ley y reglas de funcionamiento existentes. Con esto evitar sanciones y así mismo facilitar la administración y el cumplimiento de los objetivos propuestos.

Parte de esas reglamentaciones existentes tienen que ver con la administración, uso y almacenamiento de los archivos y documentos. La legislación colombiana mediante la ley 594 de 2000²¹ (Llamada Ley General de Archivos) otorga la dirección y coordinación de la función archivística en el país, al Archivo General de la Nación. Esta ley también exige a las entidades públicas llevar un apropiado manejo documental.

²¹ Colombia. Ley general de archivos. Archivo general de la nación. Bogota: 2000

Por otro lado, la ley en el título noveno en sus artículos 36, 37, 38, 39, 41 y 42 define el manejo que se le deben dar a los archivos privados, así como los estímulos que el Estado está obligado a prestar para la conservación, organización y consulta de los archivos de interés económico, social, técnico, científico y cultural.

Si se detalla la ley general de archivos, esta no obliga a las entidades privadas a llevar cierto tipo de administración de los archivos y documentos, pero sí deja claro que el Estado, deberá por medio de premios, pasantías, asistencia técnica, entre otros, estimular la debida administración, organización y consulta de los archivos privados. Pero establece que las personas naturales o jurídicas que posean archivos de interés cultural no podrán exportarlos o donarlos sin previa autorización del Archivo General de la Nación.

Por otro lado, la ley 270 de 1996 (que reglamenta el funcionamiento de las entidades jurídicas de Colombia), en su artículo 95, define como la tecnología puede ser utilizada al servicio de la administración de la justicia. A continuación el mencionado artículo²²:

ARTÍCULO 95. TECNOLOGÍA AL SERVICIO DE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA.

El Consejo Superior de la Judicatura debe propender por la incorporación de tecnología de avanzada al servicio de la administración de justicia. Esta acción se enfocará principalmente a mejorar la práctica de las pruebas, la formación, conservación y reproducción de los expedientes, la comunicación entre los despachos y a garantizar el funcionamiento razonable del sistema de información.

Los juzgados, tribunales y corporaciones judiciales podrán utilizar cualesquier medios técnicos, electrónicos, informáticos y telemáticos, para el cumplimiento de sus funciones.

Los documentos emitidos por los citados medios, cualquiera que sea su soporte, gozarán de la validez y eficacia de un documento original siempre que quede garantizada su autenticidad, integridad y el cumplimiento de los requisitos exigidos por las leyes procesales.

Los procesos que se tramiten con soporte informático garantizarán la identificación y el ejercicio de la función jurisdiccional por el órgano que la ejerce, así como la confidencialidad, privacidad, y seguridad de los datos de carácter personal que contengan en los términos que establezca la ley.

Este artículo define de manera clara y explícita que cualquier documento que sea generado por un sistema de manejo de documentos (siempre y cuando cumpla con las disposiciones de autenticidad e integridad), podrán ser utilizados para el cumplimiento de la justicia, eliminando así toda duda o temor que se tenga por la validez de estos documentos para ser utilizados en procesos judiciales.

²² Colombia. Ley estatutaria de la administración de la justicia. Temis. Bogotá: 1996

3.3. Criterios de selección de entidad para validación del modelo propuesto

Retomando uno de los objetivos del proyecto de investigación que se centra en la validación del modelo en una entidad jurídica, se definieron ciertos criterios para la selección de la entidad con la cual se va a trabajar para lograr el cumplimiento del objetivo. Estos criterios son:

- Que la entidad jurídica se encuentre en la ciudad de Bogotá.
- Que preferiblemente la entidad se especialice en un tipo de proceso (penales, civiles, etc.), para facilitar la investigación.
- Que sea una oficina con procesos jurídicos activos e inactivos.
- Que la entidad administre los procesos de forma manual, en otras palabras, que la firma no cuente con algún sistema (software) de gestión documental.
- Que cuente con roles identificables de empleados.
- Que no cuente con más de 5 abogados titulados.
- Que muestre algún tipo de interés y disposición por el desarrollo del proyecto, es decir, que la información y el tiempo requerido para la investigación sea facilitado.

3.4. Chaustre Nieto Asociados

De acuerdo a los criterios mencionados anteriormente, se ha seleccionado la sociedad Chaustre Nieto Asociados. La cual presta servicios de asesoría legal para manejo de casos o realización de conceptos en derecho penal, civil y de familia.

Chaustre Nieto Asociados, tiene como socios principales los abogados titulados Pedro Chaustre y Hernando Nieto. La sociedad tiene 5 años de haber sido fundada, y sus oficinas están ubicadas en la carrera 16 con calle 97.

La firma además de sus socios, cuenta con dos empleados más, un abogado que maneja casos de familia y un estudiante de derecho que hace las veces de patinador y abogado asistente. La firma también cuenta con distintos representantes en las ciudades donde tiene algún cliente o proceso pendiente. Chaustre Nieto Asociados cumple todas las características que se describieron en el aparte *Generalidades* al inicio de este capítulo.

CAPITULO IV

EL MODELO

4.1. Justificación

El modelo que se presenta en este proyecto de investigación fue planeado para ser usado en firmas de abogados cuyo tamaño fuera pequeño y que todavía no contaran con un sistema de gestión documental. Las razones por las cuales se llegó a esta porción del mercado se deben a los siguientes tres factores: El sector de los abogados es abundante y por ello existen gran cantidad de empresas donde trabajar y perfeccionar el modelo. Segundo, gran cantidad de estas empresas no cuentan con un SGD. Y tercero, el acceso a estas empresas para estudiarlas y confrontarlas con el modelo es relativamente fácil por los contactos que se han podido conseguir y por los que desde el principio se tenían. Sin embargo, retomando las características o necesidades comunes de las empresas en general que carecen de un SGD, podemos afirmar que el modelo también podría ser perfeccionado en cualquiera de ellas.

Es claro que en una investigación se busque bibliografía que conduzca al tema en particular con el propósito de enriquecer el contenido y esencialmente con el fin de mejorar y generar nuevas ideas sin el ánimo de copiar lo que ya esta escrito e investigado. Naturalmente para esta se encontraron algunas fuentes de información en donde desafortunadamente o afortunadamente, dependiendo del punto de vista en que se vea, se encontraron pocos trabajos que pudiesen servir como material de referencia (*Anexo A*). La gran mayoría no era lo que se esperaba ya que planteaban un enfoque mayor al tratar sobre GC. Sin embargo, se pudo apreciar una idea en común al tratar una parte del conocimiento como aquel que está concentrado en documentos. Este bajo número de encuentros solo puede indicar que el tema de la GD aparentemente ya está dominado y es posible dar el siguiente paso hacia la GC, infortunadamente a la fecha la realidad es otra.

No es del interés o intención de esta investigación desmeritar dichos trabajos que con seguridad llevan plasmado horas de esfuerzo y dedicación. Tampoco se trata de comparar cual es el mejor ya que todos han sido realizados bajo diferentes ópticas propuestas por sus autores. Este es quizás el motivo que hace que éste y los demás modelos encontrados en la bibliografía difieran. También es el motivo que inspiró a la creación de un modelo propio que supliera las debilidades que ante los ojos de este trabajo fueron encontradas en los demás.

“El país todavía no está bien calificado en materia de Gestión Documental como para afrontar documentalmente la Gestión del Conocimiento”²³

²³ Idea en común obtenida en diferentes entrevistas con el Ing. Jairo H. Pitta y la Ing. Ada Adalgisa Abdala. Respectivamente Gerente General de Sysdatec Internacional y Directora de Documentación del Banco de la República.

Con respecto a la parte que se refiere al manejo documental que se pudo retomar de la bibliografía analizada, los criterios de evaluación que aportaron más para la creación del nuevo modelo fueron los siguientes:

Esquema Gráfico: La mayoría de los modelos consultados carecen de un gráfico que ubique al lector rápidamente en la forma estructural de este, para lo cual toca hacerse la idea del modelo a medida que se iba leyendo. Cuando se habla de modelos es indispensable mostrar un gráfico o un cuadro representativo que muestre sus composición.

Énfasis en áreas de estudio: Ante este criterio la mayoría de los modelos proponen ciertas áreas de estudio para la implantación de un SGD como lo son la de tecnología y la de procesos. En este aspecto la mejora se aprecia en proponer un análisis de la cultura organizacional de la empresa dentro del modelo, lo cual es sumamente importante si tenemos en cuenta que la cultura colombiana todavía esta muy adherida a la utilización de documentos físicos.

Aplicación del modelo: La mayoría de los modelos consultados tampoco proponen una forma estructurada de aplicación o uso, para lo cual, de nuevo se requiere de un diagrama que muestre en orden los pasos a seguir. No es suficiente mencionar de qué tratan las actividades propuestas en cada área de estudio puesto que es posible que diferentes actividades puedan llevarse en paralelo y también es muy probable que unas actividades deban hacerse antes que otras.

Actividades: En los modelos examinados se encontraron algunas actividades dentro de las áreas de estudio que podrían ser innecesarias y otras que bien podrían ser contempladas dentro de otras.

Entendimiento: Ante este aspecto hay que decir que está bien que se use un lenguaje característico de la carrera y concerniente al tema, pero no hay que descartar que existe la probabilidad de que el trabajo de investigación sea consultado por otras personas.

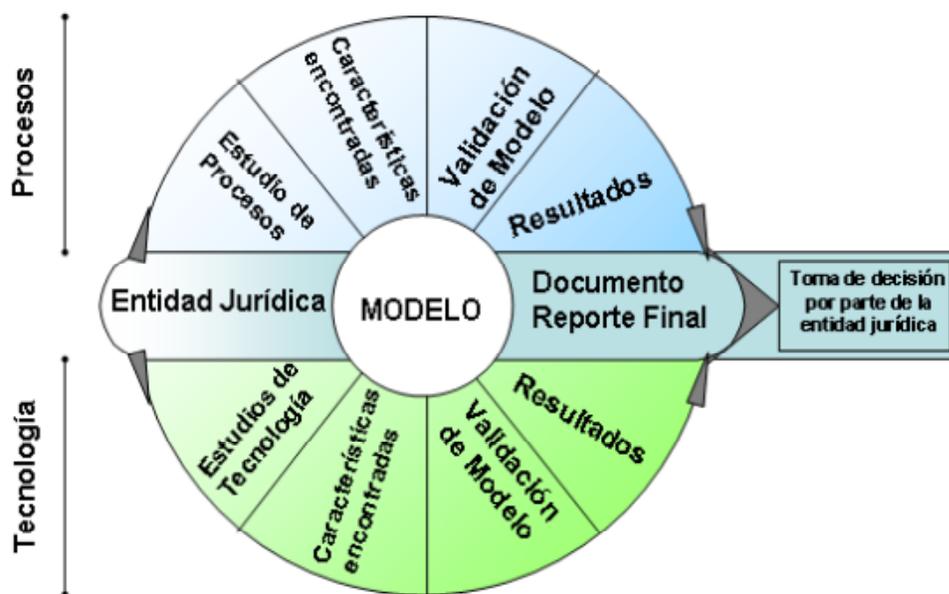
Información no útil: Finalmente, fue encontrada información que al parecer, no sería útil mencionar en un modelo, aun más, si esa información se va volviendo obsoleta mientras siga habiendo progreso en la tecnología.

En resumen, teniendo en cuenta que estos modelos básicamente fueron creados para lo mismo, el modelo final tomó en cuenta tres áreas de estudio, cada una dividida en fases y cada fase en actividades que según expertos en el tema del área jurídica, documental y tecnológica, sacan el mejor provecho ante la situación de emprender un proyecto de implantación de un sistema de gestión documental.

Antes de llegar a la sección en donde se explica el modelo propuesto, comenzar con una breve evolución de este no está de más.

4.2. Evolución

Es natural que un proyecto de investigación muestre un contenido creciente, redireccionamiento de ideas y eventualmente una evolución desde el momento en que fue concebido hasta su terminación. Tal es el caso esquemático y de contenido del modelo. En un principio, bajo las primeras investigaciones y nociones, se concibió un modelo de tal manera que satisficiera una ideal bajo la cual se pudiese trabajar y perfeccionar. Se pudo haber acertado desde un principio pero no fue así. De igual forma, el contenido explicativo del modelo también sufrió cambios que fueron descubiertos en la etapa de de validación del modelo. Por ahora la siguiente figura representa el boceto inicial. Más adelante se examinan los cambios en el contenido textual del modelo.



*Ilustración 6:
Esquema inicial del modelo*

El objetivo del modelo siempre fue lograr la implantación de un SGD en un área jurídica. Sin embargo, este modelo no considera otras necesidades que más adelante afloraron. Además, contiene fases en las diferentes áreas de estudio que no son necesarias y que pueden ser omitidas o explicadas dentro de otra fase. Por otro lado, los nombres de estas, no eran acordes o los adecuados para identificar lo que realmente se quería expresar.

¿Pero, cuáles son esos aspectos que este modelo no cubre? Empezando por las áreas de estudio, además de la tecnología y los procesos, también debía contemplar la variable cultural. Lo que piensan y lo que esperan los empleados puede ser un factor a favor o en contra.

“Debido a que la legislación de nuestro país exige que los documentos se guarden por un cierto periodo de tiempo y además por nuestra cultura, el archivo físico sigue siendo de mucha importancia para las empresas. Por lo tanto no se puede prescindir de él.”²⁴

El modelo tampoco necesita especificar que en un inicio diga “entidad jurídica”. Está claro que se ha hecho un enfoque en este tipo de entidades, pero, también se ha dejado claro que el modelo es aplicable en otros campos. Tampoco hace falta poner “reporte final” o “toma de decisión”. Es obvio que el modelo no se aplica por si solo, y cuando se aplica debe existir un documento final que respalde lo que se hizo o lo que se debe hacer.

En cuanto a los nombres “estudio de procesos/tecnología”, “características encontradas”, “validación del modelo” y “resultados” usados en las dos áreas de estudio (Procesos y Tecnología), como se dijo, no son los ideales. El primer nombre pasó a llamarse “análisis” en la segunda versión del modelo, es más corto y conceptualmente abarca más. Las “características encontradas” son el resultado de la fase anterior, por lo tanto no vale la pena separarla como fase diferente. Por otro lado, establecer una fase que contenga la “validación del modelo” simplemente desubica a la persona que se este guiando de este esquema. Por último, una fase que diga “resultados” no es necesaria, estos se verán escritos en un documento final.

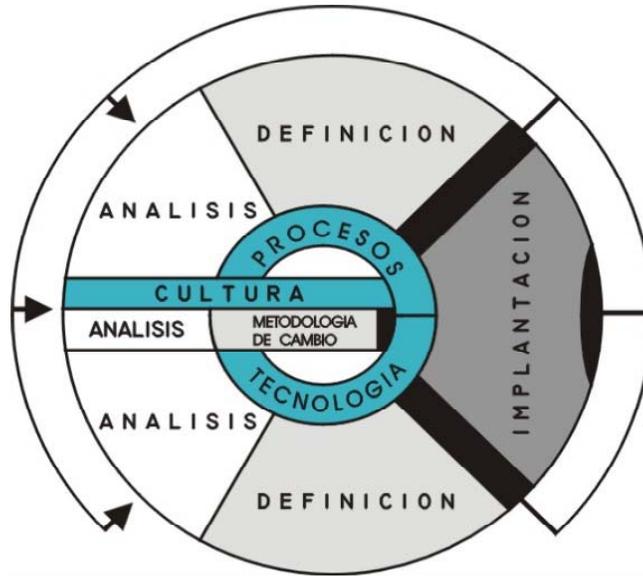
La fase “validación del modelo” se refería en un principio a que por medio de una plantilla alimentada de datos provenientes de la situación actual de la firma (fase de características encontradas), arrojará lo que fuese mejor para la implantación de un SGD (fase de resultados). En la evolución del modelo estas tres fases conforman una sola.

Por supuesto, en un principio se tenía bien definido lo que expresaban el nombre de cada una de estas fases bajo la idea general ante el cual fue concebido el modelo. Pero simplemente se prestaba para malas interpretaciones cuando era examinado por otras personas.

Después de los temas tratados en los párrafos anteriores, ante de la visión adquirida por el acercamiento con la empresa donde se validó el modelo y ante el hecho de que el modelo puede ser usado en otras áreas que puedan requerir de un SGD, la reestructuración del modelo se convirtió en un hecho.

Físicamente sigue el mismo molde circular aunque es más agradable a la vista. Como ya se ha dicho, contempla un área de estudio adicional, fases más acordes, secciones de revisión y líneas de flujo. También se creo un diagrama adicional (*ilustración 9*) que muestra la aplicación ideal del modelo o flujo del modelo. Este diagrama es explicado con detalle en la siguiente sección.

²⁴ Palabras textuales obtenidas en una charla vía telefónica con el Ing. Jairo H. Pitta, Gerente General de Sysdatec Internacional cuya empresa se mueve en el ámbito de la GD. [17/2/2004]



*Ilustración 7:
Esquema final del modelo*

4.3. Explicación

La estructura del modelo (*Ilustración 7*), detalla tres áreas de estudio; Procesos, Tecnología, y Cultura, las cuales están enmarcadas en cuatro fases; Análisis, Definición, Implantación y Revisión, quienes a su vez están compuesta por una serie de actividades. La Metodología de Cambio se trata aquí como la definición del área de estudio cultural. El siguiente cuadro explica mejor la composición del modelo:

Áreas de estudio	Fases	Actividades
		←
Cultura	Análisis	...
	Definición (Metodología de cambio)	...
Procesos	Análisis	...
	Definición	...
Tecnología	Análisis	...
	Definición	...
	Revisión	...
	Implantación	...
	Revisión	→

*Ilustración 8:
Diagrama de composición del modelo*

El modelo analiza a la organización desde tres perspectivas, que juntas muestran un panorama general de la situación actual en términos de procesos documentales, tecnología y cultura organizacional. Posteriormente y dependiendo de los resultados de la Fase de Análisis, se llevan a cabo una serie de actividades que determinarán que estrategias o acciones se deben tomar para que se pueda aplicar con éxito el concepto de gestión documental. Finalmente, todas las actividades concretadas en las distintas fases son plasmadas en la organización culminando con un plan de implantación para un SGD.

Durante la aplicación del modelo existen también unas etapas que van a asegurar el desarrollo apropiado de cada una de las fases. Específicamente estas, son revisiones que se encuentran antes de iniciar y al terminar la Fase de Implantación.

4.3.1. Áreas de estudio

Cultura Organizacional

Estudia la estructura general de la organización su ambiente organizacional y la disposición de las personas para asimilar un cambio en la forma de realizar sus actividades cotidianas añadiendo elementos tecnológicos y modificaciones en los procesos que se realizan diariamente.

Podría suceder que el análisis que se plantea en esta área de estudio del modelo no se trate de un estudio exhaustivo, debido a que las personas de la organización ya sienten la necesidad de realizar un cambio para el beneficio propio y de la misma organización.

Procesos / Gestión Documental

Busca determinar en que estado se encuentran los procesos documentales ante las prácticas y teorías que la gestión documental dicta, estudiando el dominio de los documentos en cuestión, personal que los manipula y el control que se llevan sobre estos.

Tecnología

Toda organización cuenta con cierto nivel de tecnología que de alguna forma busca mejorar y agilizar los procesos y actividades diarias. Para implantar un SGD, este nivel tecnológico debe poseer particularidades que se acomoden a las estrategias definidas y así lograr los objetivos esperados (SGD y sus beneficios).

4.3.2. Fases del Modelo y Actividades

A continuación se describe el orden en que debe ser efectuada cada una de las fases del modelo. Su flujo está descrito por la dirección que tienen las flechas.

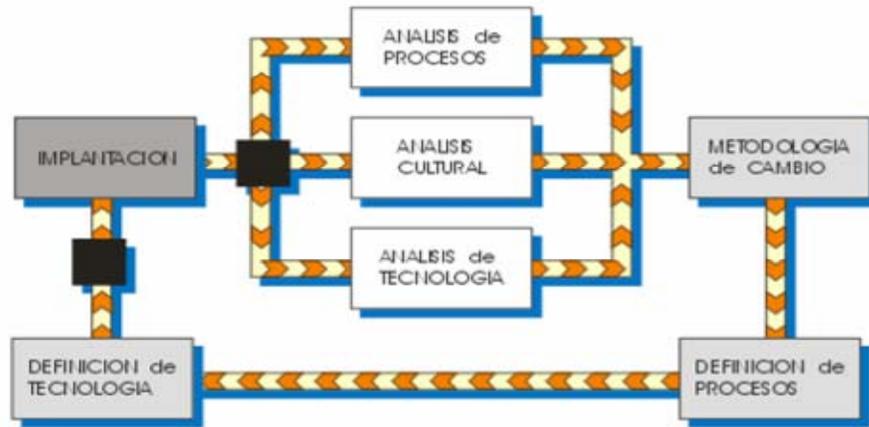


Ilustración 9:
Flujo aplicativo del modelo

Para estandarizar su entendimiento y evitar posibles ambigüedades, el diagrama anterior se puede reemplazar por el siguiente diagrama de flujo:

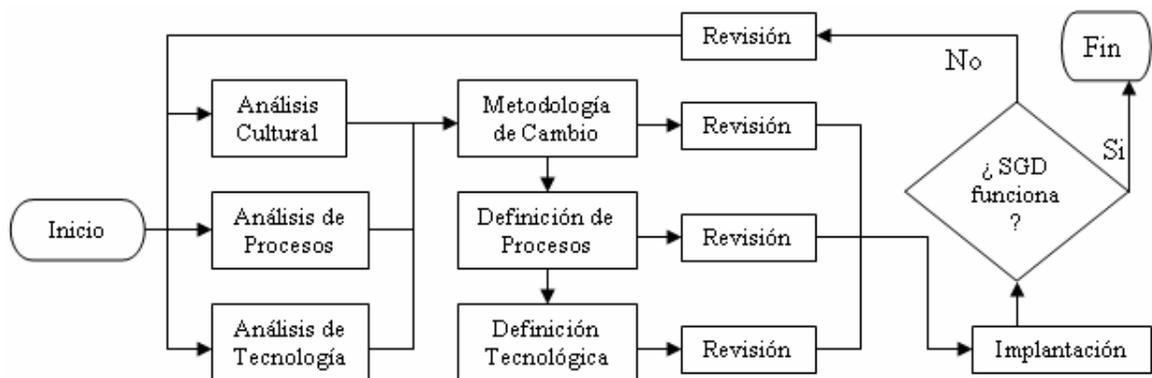


Ilustración 10:
Flujo aplicativo del modelo (Diagrama de flujo)

- **Análisis**

Esta fase está compuesta por tres etapas, cada una perteneciente a cada área de estudio. El Análisis Organizacional, Análisis de Procesos y Análisis Tecnológico se pueden desarrollar en paralelo porque una no tiene incidencia sobre otra. Sin embargo se recomienda empezar primero con el Análisis Cultural, luego con el Análisis de Procesos y finalmente con el Análisis de Tecnología. A continuación se listan las actividades de cada una de estas:

- *Análisis Cultural*

- **Identificar estructura y ambiente organizacional**

Con esta actividad se quiere tener un conocimiento general de como esta constituida la organización, quienes la conforman y como son las relaciones entre ellos.

Ejemplo: Revisar el organigrama, analizar la forma de toma de decisiones y la forma de comunicación dentro de la organización.

- **Evaluar la resistencia al cambio**

Esta actividad pretende medir que tan abiertas están las personas ante la actitud de cambio que un SGD requiere.

Varias de las acciones que se podrían seguir son: Entrevistas personales, análisis de desempeño y conocimientos en usos de tecnología y análisis de perfil, entre otras (*Anexo B*).

- **Realizar conclusiones y diagnostico de la estructura y cultura organizacional**

Al finalizar esta actividad, la información obtenida de sus actividades debe quedar recopilada en un documento. El cual entrará en juego más adelante en la Metodología de Cambio y posiblemente en la actividad donde se evalúa la participación de cada miembro de la organización frente a los procesos que involucran el uso de documentos, del Análisis de Procesos.

“Implantar una “Disposición de documentos de manera electrónica”, implica llevar a cabo todo un cambio de cultura y lograr una apertura mental que permita de alguna manera replantear el estilo de trabajo actual.”²⁵

- *Análisis de Procesos*

- **Identificación de documentos**

Es primordial identificar a que tipo de documentos se les anhela incluir dentro del SGD. En la empresa los documentos que se mueven tienen una prioridad e importancia mayor ante otros. Quizás resultaría innecesario contemplar dentro del plan los documentos provenientes de la administración y gastos de servicios públicos de la empresa.

²⁵ Palabras textuales obtenidas de una entrevista con la Ing. Ada Adalgisa Abdala, Directora de Documentación del Banco de la Republica. [23/03/2004]

Para ello simplemente hay que realizar una lista lo más completa posible de los documentos en cuestión. Por poner un ejemplo, en el caso de las firmas de abogados, estos documentos corresponden a los casos que se llevan por demandas impuestas por sus clientes.

➤ **Análisis de procesos**

Se identifican cuales son los procesos que requieren la asistencia del SGD que se desea implantar. Sin duda alguna, tales procesos deben interactuar con los documentos a los cuales se les planea aplicar un control en su ciclo de vida. Específicamente los documentos identificados en la actividad anterior.

Para identificar estos procesos basta con hacerle un seguimiento a los documentos identificados anteriormente teniendo en cuenta su ciclo de vida. Para esto se analizan las fuentes de entrada y generación de documentos, actividades y labores de manipulación, administración, marcación, intercambio, corrección, difusión, etc. de los documentos. Y finalmente se analiza la salida del documento que por razones propias de la empresa, estos podrían ser publicados, difundidos, destruidos, reemplazados, almacenados, etc.

Para ordenar más las ideas, es suficiente contar con un diagrama de flujo que muestre el ciclo de vida de un tipo de documento.

➤ **Identificar que partes de los procesos son aptas y consecuentemente adaptables a formar parte del SGD**

No todos los momentos o partes de un proceso en donde se ve involucrado un documento pueden formar parte del SGD.

Por ejemplo, suponga que debe enviarse la copia de un documento a un cliente que se encuentra en otra región del país. Si el cliente cuenta con acceso a internet y una cuenta de correo electrónico o facilidad para recibir servicios de fax, el SGD puede ahorrarle el trabajo y costos de tener que sacar una fotocopia, comprar una estampilla, un sobre y mandarla por correo tradicional.

➤ **Evaluar la participación de cada miembro de la organización en los procesos que involucran el uso de documentos**

El desarrollo de esta actividad va a definir quienes y quienes no tienen acceso a determinados documentos. Es posible que en las políticas de la empresa el personal más experimentado tenga diferentes niveles de acceso a documentos, frente a novatos recién ingresados o personal de menor experiencia. Si este no es el caso, esta podría ser una actividad que no hay que tener en cuenta.

La participación de cada rol de la empresa frente a los procesos, debe ser analizada a medida que se repasan los procesos identificados en la actividad anterior y posiblemente deba tenerse en cuenta el documento obtenido en la actividad de conclusiones y diagnóstico del Análisis Cultural previamente hecho.

➤ **Determinar el costo actual del proceso documental en la organización**

Esta actividad se enfoca en determinar el costo y el tiempo que emplean los diferentes recursos que usa la organización para poder llevar a cabo sus procesos documentales.

Por ejemplo: personal, papelería, espacio físico, tiempo en manipulación de documentos, etc.

Usted se podría preguntar por qué esta actividad está de último en esta fase de Análisis de Procesos. Pues bien, si la deja para el final, tendrá una perspectiva más amplia de lo que hace su empresa en cuestión de los procesos ya definidos y ciertamente le van a ayudar a estimar costo y tiempo de recursos con mayor facilidad. Si la deja de primero, se podría tardar un poco más. Por otro lado, es normal y a veces muy importante que se quieran conocer estos datos de primero. Así que usted tiene la última palabra.

➤ **Realizar conclusiones y diagnóstico de la situación actual de la gestión documental y de los procesos documentales dentro de la organización**

Al finalizar esta etapa, la información obtenida del desarrollo de sus actividades debe quedar recopilada en un documento que vendría a conformar el diagnóstico actual de la organización en términos de gestión y procesos documentales. Para este punto ya se deben tener claras cuales son las necesidades que esperan ser cubiertas con la aplicación de este modelo.

Como conclusiones podría anotar en que aspectos está fallando la organización dentro de los procesos analizados. Luego se debería complementar esto haciendo una comparación con los resultados del análisis de los procesos actuales con los beneficios que un SGD podría traer a la organización (*numeral 2.3*).

Otra actividad sugerida que podría estar contemplada bajo las conclusiones y diagnóstico de los procesos documentales, es el análisis y causas y consecuencias de una necesidad.

Este documento será de gran utilidad en la siguiente fase de esta área de estudio. Recuerde la ubicación dentro del flujo del modelo (*Ilustración 9*). En este instante acaba de terminar la fase de Análisis dentro del área de estudio de Procesos. A continuación se explicará la fase de Análisis del área de estudio Tecnológico.

○ *Análisis Tecnológico*

➤ **Realizar un inventario de equipos de cómputo y software con que cuenta la organización**

Es indispensable saber las características de las tecnologías con las que actualmente cuenta la empresa, para poder determinar en una actividad futura las características que hacen falta para poder cubrir las necesidades presentes.

En esta actividad se debe inventariar el hardware (computadores, servidores, elementos de red, etc.) y de software (ofimática, corporativo, bases de datos, etc.) que se usan, junto con sus características técnicas.

➤ **Determinar la existencia de una red local o Intranet teniendo en cuenta su uso, usuarios y seguridad**

Una red como la mencionada juega un papel muy importante. Sin ella lo más seguro es que no se puedan cubrir necesidades de alto grado.

Para llevar a cabo esta actividad solo hay que saber si existe o no una red. Hay muchas formas de verificar la presencia de una, pero en este caso es mejor que consulte a alguien que sepa al respecto.

➤ **Determinar el uso y procesos documentales que se asocian a estos equipos, el software utilizado y quien están involucrados en dichos procesos**

Esta actividad es un complemento a la actividad de Análisis de Procesos, realizada en la fase de Análisis de Procesos (si, la fase y la actividad llevan el mismo nombre). Los computadores y con la ayuda del software encontrado en estos, constituyen fuentes generadoras de documentos, herramientas para su procesamiento, almacenamiento, difusión y eliminación de los mismos. Estas características son parte del ciclo de vida de los documentos que se analizaron en la actividad de igual nombre a la fase ya mencionada.

Lo que pretende esta actividad ahora es completar el ciclo de vida de los documentos especificando que documentos nacen de que aplicativo de ofimática y que rol los crea. También se debe especificar para qué procesos documentales son usados los equipos.

En un principio se dijo que las fases de análisis podían desarrollarse en paralelo, pero también se recomendó hacer primero la fase de Análisis del área de estudio de Procesos. La razón de ello reside en la facilidad para desarrollar ésta actividad teniendo la actividad ya mencionada hecha.

➤ **Realizar conclusiones y diagnóstico de la situación tecnológica en la organización**

Al finalizar esta etapa, la información obtenida del desarrollo de sus actividades debe quedar recopilada en un documento que vendría a conformar el diagnóstico actual de la organización en términos de tecnologías encontradas. Para este punto ya se deben tener claras cuales son las necesidades que esperan ser cubiertas con la aplicación de este modelo.

Para este momento ya se debe contar con todos los documentos de análisis provenientes de las tres áreas de estudio (Procesos, Cultural y Tecnológico), los cuales permitirán continuar con el flujo normal del modelo pasando así a la fase de Definición o Metodología de Cambio del área de estudio Cultural.

Recuerde ubicarse constantemente dentro del flujo del modelo (**figura 9**) para una mayor apreciación de este trabajo de investigación.

- **Definición**

Esta fase también está compuesta por tres etapas, cada una concerniente a cada área de estudio. La Definición Cultural o Metodología de Cambio, Definición de Procesos y Definición Tecnológica. A continuación se listan las actividades de cada una de estas:

- *Metodología de cambio*

- **Charlas informativas y concienciación**

Pasar de imprimir documentos de una forma irracional cada vez que se necesite leerlo, distribuirlo o publicarlo, pueden ser motivo para un cambio de hábitos. Simplemente bastaría con mandarlo por la red a quien lo necesite. Las costumbres normales de trabajo también se pueden ver afectadas cuando en vez de marcar y almacenar físicamente un documento o carpeta de documentos, ahora deban hacerse digitalmente y cuando en vez de tener una tabla de retención documental con unos pocos datos que antes eran olvidados llevados manualmente, ahora deban llevarse en una aplicativo que controla esto automáticamente.

Estas distorsiones transitivas en las costumbres suelen suceder cuando se cambia de una manera de hacer las cosas a otra. Para ello, se pueden realizar charlas que expliquen los beneficios que traerían a la organización la implantación de un SGD, las nuevas responsabilidades que se adquirirían con la aparición de nuevos procesos y la importancia de hacer las cosas como ahora deben hacerse. Las capacitaciones vendrían apareciendo en procesos un poco más complejos de asimilar como lo es el uso del nuevo software, digitalización correcta de documentos, etc. La idea de la metodología del cambio es hacer que los miembros de la organización asimilen los cambios lo más pronto posible.

- *Definición de Procesos*

- **Plan general de gestión documental.**

Este plan lo que pretende es definir los procesos documentales existentes ya analizados y darle a estos una organización desde el punto de vista archivístico más completo y enmarcarlos bajo un estándar.

De acuerdo al diagnóstico del análisis de procesos, diseñar estrategias, planes o actividades a desarrollar para el debido funcionamiento de la gestión documental en la empresa. Se aplica el plan general de gestión documental (*Ilustración 2*), para determinar que hace falta en la organización de acuerdo al diagnóstico realizado.

- **Definición Tecnológica**

- **Revisión de soluciones**

Se evalúan posibles soluciones en gestión documental existentes en el mercado y los requerimientos tecnológicos que éstas requieren. Estas soluciones deben ser evaluadas de acuerdo a la funcionalidad que se requieran o necesidades que se necesitan satisfacer en la empresa donde se este aplicando el modelo.

Usualmente estas herramientas en el mercado no son muchas ya que el precio de desarrollo no es muy asequible. Lo común es que ninguna empresa desarrolladora se comprometa en un proyecto de estos si no esta segura que alguien lo va a comprar. Por este motivo, estas herramientas no cambian mucho con el tiempo. Por ello se anexa un listado de esta clase de software (*Anexo C*).

- **Definición de recursos**

De acuerdo al diagnostico del análisis tecnológico, determinar que recursos de este tipo son necesarios para la implantación del sistema documental en la empresa. Se deben definir recursos como equipos necesarios para que el sistema corra, software necesario como motores de bases de datos, sistemas operativos, etc. Y demás recursos tecnológicos que sean necesarios.

- **Selección de solución**

Se selecciona una solución tecnológica en gestión documental de acuerdo a los lineamientos definidos en la definición de procesos.

Para esto toca ver las características escritas propuestas en el (*Anexo C*). Para mayor seguridad se debe establecer un contacto con la empresa proveedora de los sistemas analizados.

En caso que no se encuentren soluciones de GD acordes con las necesidades de la empresa, se debe recurrir a iniciar un proyecto distinto, tomando como base los resultados arrojados por la aplicación del modelo en fin llegar a un desarrollo de un sistema propio de GD.

- **Revisiones**

Las revisiones son fases que se requieren para verificar o mejorar los resultados dejados por las actividades repartidas en las fases del modelo durante todo el proceso de implantación del mismo. Para ello existen 4 revisiones. 3 de ellas van al final de cada área de estudio y la última al final de la Fase de Implantación.

El propósito de estas revisiones consiste en retomar las actividades pertenecientes a las fases anteriores a una revisión e ir verificando que su implantación haya sido satisfactoria, con el ánimo de cubrir posibles aspectos pasados por desapercibidos.

- **Implantación**

- **Plan de implantación**

Como se especificó en la Fase de Definición Tecnológica, existen tres posibilidades en cuanto a la selección del sistema: que se compre el software con asistencia por parte del proveedor (como capacitación, mantenimiento, etc.), que en la compra del software no se contemple con asistencia por parte del desarrollador. Y por último que no se consiga software apto para la empresa y toque desarrollar uno propio.

Así que el plan de implantación, se debe definir de acuerdo a cualquiera de estas eventualidades en cuanto a la selección de la solución.

Un plan de implantación debe tener como objetivo principal de conseguir que el sistema de gestión documental sea utilizado por los usuarios adecuados, para que éstos accedan a la información adecuada, para realizar sobre la información las operaciones adecuadas. También se debe lograr que el impacto negativo que pueda tener la implantación del sistema sea lo menor posible, para que la entidad (y todos sus miembros) en donde esta siendo implantado el sistema acepte el sistema y llegue a considerarlo como propio.

Como Mariano Siminiani menciona²⁶, un plan de implantación de un SGD puede estar compuesto por diferentes planes secundarios. He aquí los planes secundarios que mejor pueden darle forma al plan de implantación.

- Plan de captura inicial de documentos
- Plan de instalación
- Plan de difusión
- Plan de formación
- Plan de migración de los sistemas antiguos a los nuevos

A continuación se explicarán en detalle cada plan que Siminiani puntualiza para llevar a cabo un plan de implantación exitoso, indicando en que situaciones son convenientes de definir, los objetivos de cada plan, los indicadores adecuados para el seguimiento de la consecución de los objetivos descritos²⁷.

Plan de captura masiva inicial de documentos

Este plan debe ser contemplado principalmente cuando se el numero de documentos que se ven a incorporar inicialmente al sistema es elevado. El objetivo del plan es obtener imágenes de los documentos con buena calidad a costos convenientes.

Se pueden utilizar como indicadores el número de documentos capturados por periodo de tiempo; el número de imágenes consideradas de calidad insuficiente por los usuarios; el retraso o adelanto con respecto a la programación de captura, etc.

²⁶, Mariano Siminiani. Intranets, empresa y gestión documental, McGraw-Hill, Madrid 1997, Pág. 207

²⁷ Ibid., Págs. 209-217

Al realizar este plan puede traer como ventajas evitar muchos extravíos, colocación inadecuada de documentos en medios informáticos; permitirá coordinar actuación de entrada masiva que se ejecuten en destinas localizaciones y en general aumentará las posibilidades que la entrada de documentos se realice de forma ordenada.

Para ejecutar este plan se necesitarán los equipos específicos que la entidad ya debe tener presupuestados o analizados desde la fase de definición tecnológica, así como debe contar personal adecuado (puede ser el mismo de la entidad pero lo suficientemente preparado para llevar a cabo esta actividad). Una opción valida para llevar a cabo este plan es el de subcontratar la entrada masiva con una empresa especializada.

Plan de instalación

Este plan es muy útil cuando el sistema a implantar tiene un número elevado de elementos a instalar, es decir que los componentes del sistema como el de almacenamiento (bases de datos) y sistemas de captura, son independientes o de distintos proveedores. Es así que el objetivo de este plan el de crear un método de instalación para la administración del sistema y conseguir que el sistema quede instalado adecuadamente. El cumplimiento de este objetivo permitirá reaccionar con más rapidez en caso de fallos en las instalaciones y aprovechará esos fallos para evitar su repetición en otras instalaciones similares.

Como indicadores para la ejecución del plan se pueden utilizar aspectos como el retraso o adelanto de las instalaciones con respecto al plan previsto y el número de quejas de las instalaciones realizadas.

Plan de difusión

Este plan va junto a la mano de las actividades de metodología de cambio mencionada anteriormente ya que se toma por dado que los usuarios no conocen suficientemente la necesidad o las posibilidades y ventajas que traerá el nuevo sistema de gestión documental. Es así que este plan tiene como objetivo principal el de conseguir que los usuarios acepten el sistema y lo terminen tomando como propio.

Para que el plan se ejecutado de manera exitosa, se pueden llevar a cabo acciones de comunicación y difusión de los objetivos del sistema, de sus funcionalidades, de los beneficios que puede obtener la empresa y de las ventajas que puede reportar hacia los usuarios de los obstáculos que se van a evitar que en la actualidad presentan y que se van a evitar con la utilización del sistema. Esta claro que las habilidades de comunicación y expresión para llevar a cabo estas actividades son fundamentales para lograr el éxito de la ejecución del plan, además se debe contar con el apoyo decidido de la dirección para así disponer de todos los miembros de la entidad para que estos tomen el mensaje de la mejor manera.

Para el seguimiento de la consecución de los objetivos mencionados, pueden utilizarse como indicadores los indicios de aportación de ideas o sugerencias, el grado de utilización del sistema, etc.

Plan de formación

Este es el plan ideal cuando existen números elevados de usuarios que deban conocer el manejo del nuevo sistema. El objetivo de este plan es el de proporcionar a los distintos tipos de usuarios los conocimientos tecnológicos y el adiestramiento necesario para que utilicen el sistema de manera correcta.

Para llevar a cabo el plan se debe recopilar los procedimientos y operaciones del sistema y cualquier otra materia que deba ser objeto de ser instruido. Se deben elegir las metodologías de cómo se va llevar a cabo la formación como formación individual, cursos en manuales, capacitaciones guiadas por computador, etc. Se deben elegir las personas a cargo de las capacitaciones, el horario, herramientas necesarias, y por ultimo proceder las capacitaciones y controlar los resultados.

Para comprobar si el plan de formación fue exitoso o no, se pueden manejar indicadores tales como: el grado de utilización del sistema, numero de consultas sobre el manejo de las aplicaciones, evaluaciones, certificaciones, etc.

Plan de migración de los sistemas antiguos a los nuevos

Cuando existen sistemas de información antiguos de suficiente volumen, cuyo contenido se quiere aprovechar en el nuevo sistema, el objetivo de este plan sería aprovechar la información almacenada en el sistema antiguo, y asegurar y mejorar su funcionalidad y rendimiento en el nuevo. Se pueden considerar como sistemas de información antiguos, bases de datos, repositorios de archivos, sistemas de archiveros, etc.

El plan debe constar de las fases de migración inicial de documentos; pruebas; utilización simultánea de los sistemas antiguos y nuevos, y corrección de posibles errores o fallos, y cerrar el sistema antiguo. Se debe tener previsto poder retornar al antiguo sistema como prevención a la presencia de fallos en la migración.

Como indicadores se pueden tener el retraso con respecto a la programación de migración, el número de quejas sobre el nuevo sistema, los valores de utilización de la aplicación y el número de consultas a los nuevos documentos administrados por el nuevo sistema.

Mediante de los planes de difusión y formación se debe amortiguar el impacto que tendrán los usuarios de los sistemas antiguos.

CAPITULO V

VALIDACION DEL MODELO

5.1. Alcance

Dos formas de validación conformarán el contenido de este capítulo. En primer lugar, se tiene la validación práctica y en segundo lugar, la validación teórica. La primera se llevará a cabo aplicando el modelo en la firma jurídica escogida en busca de posibles fases o actividades que no hayan sido tomadas en cuenta o por el contrario encontrando fases o actividades que no sean necesarias. La segunda forma de validación estará dada por la voz y retroalimentación de los expertos en este tema.

El alcance de esta validación también cuenta con dos aspectos. Primero, el modelo será validado dentro de la firma de abogado Chaustre Nieto Asociados. Segundo, la validación se centrará principalmente en las áreas de estudio de Procesos y Tecnología, ya que éstas, viéndolo desde el punto de vista de la carrera (Ing. de Sistemas), tienen una mayor prelación. Es así como se ha tomado la decisión de suprimir de este capítulo la segunda actividad (evaluar la resistencia al cambio) de la Fase de Análisis y toda la Fase Metodología del Cambio pertenecientes al área de estudio Cultural, que aunque son de gran importancia en la aplicación del modelo, su contenido, de nuevo, no está asociado a la carrera. Igualmente, se puede asegurar que las herramientas descritas (*Anexo B*), ya han tenido su debido proceso de validación en los trabajos de las cuales fueron referenciadas y su aplicación arrojaría resultados verídicos e igualmente importantes en la toma de posibles decisiones, que en este caso no se pondrán en tela de juicio. Se asume entonces que los resultados que pudiesen haber predicho estas herramientas de análisis cultural son positivos para la implantación de este modelo y que no hace falta planear una metodología de cambio rigurosa para sobrellevar la concienciación de cambio que la implantación del modelo implica.

5.2. Validación Práctica

- **Análisis**
 - *Análisis Cultural*
 - **Identificar estructura y ambiente organizacional**

La empresa esta conformada por cuatro abogados, tres de ellos titulados y otro próximo a terminar la carrera. Su estructura organizacional es la siguiente:

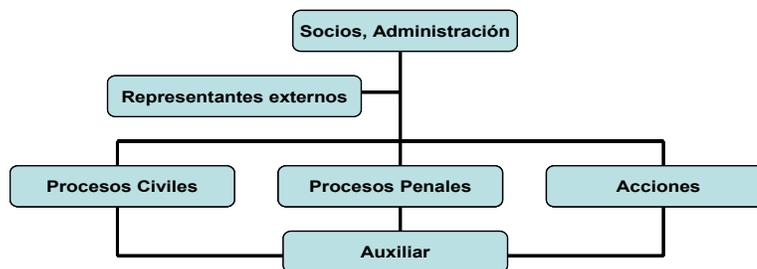


Ilustración 11:
Organigrama Chaustre Nieto Asociados

La firma se especializa en diferentes tipos de procesos jurídicos siendo estos: administrativos, penales, civiles, de familia, laborales, acciones populares, acciones de tutela y acciones de grupo. Los cinco primeros tipos de procesos son los que más se manejan en la firma.

Las decisiones en algún proceso en particular son tomadas por el abogado que lo lleve. Pero en cuestión de decisiones que involucren a la firma como tal, son tomadas en conjunto por los doctores Chaustre y Nieto. Adicionalmente, en cuanto a comunicación se refiere, entre integrantes de la empresa, se reúnen una vez por semana para revisar los avances logrados en el trabajo y tomar decisiones de mayor trascendencia. Sus miembros también hacen uso correo electrónico y telefonía celular para mantenerse en contacto. La comunicación entre clientes se hace mediante telefonía tradicional o celular, correo electrónico y reuniones personales.

➤ **Evaluar la resistencia al cambio**

Actividad excluida por razones de alcance de validación del modelo. Sin embargo en conversaciones se supo que la firma ha contemplado en reuniones pasadas el uso de elementos que agilizarían el trabajo con documentos en algunas etapas de un determinado proceso documental. Por ejemplo, actualmente se guardan en computador la información que surge a causa de un proceso como contestaciones, cartas, etc. En ocasiones es necesario copiar textualmente en estos nuevos documentos, información recopilada en documentos físicos ya existentes. Normalmente la información es abundante y se pierde tiempo transcribiéndola al ordenador. Específicamente en las reuniones se ha examinado la compra de un escáner y el uso de un sistema OCR para editar el texto escaneado.

Sin tener en cuenta que la realidad es otra cuando se confronta con la inversión económica que esto implicaría, se puede notar el interés de la firma al plantear el tema en las reuniones y por lo tanto los resultados que se obtendrían de la herramienta de evaluación que fuese aplicada, serían resultados conformes que darían luz verde al proyecto desde el punto de vista de esta actividad.

➤ **Realizar conclusiones y diagnóstico de la estructura y cultura organizacional**

Dadas las características de la firma, los resultados de este análisis deberán tenerse en cuenta para la implantación de un SGD:

- Conformación de la empresa.
- Quienes deben tener acceso a la información de procesos jurídicos tratados en la firma: Todos las cuatro personas a todo tipo de proceso en trámite o cerrado.
- Cuál es la viabilidad del proyecto desde el punto de vista cultural: Positivo, puesto que hay ganas y disposición para la ejecución del proyecto. “Cuando hay ganas, las cosas son más fáciles”.
- Percepción general sobre la disposición que tienen las personas para asimilar el cambio: Actividad excluida por razones de alcance de validación del modelo. Sin embargo el promedio de edades se encuentra entre los 25-26 años. Edad que ya cuenta con los conocimientos más que necesarios y experiencia para asimilar tecnologías de uso documental.

○ *Análisis de Procesos*

➤ **Identificación de documentos**

Los documentos que se verán involucrados en el SGD son aquellos relacionados a procesos jurídicos abiertos y cerrados, siendo estos procesos de tipos administrativos, penales, civiles, de familia, laborales, acciones populares, acciones de tutela y acciones de grupo.

➤ **Análisis de procesos**

Los procesos en los cuales intervienen documentos relacionados a procesos jurídicos son los de recibo y envío. A continuación se muestran sus respectivos diagramas de flujo.

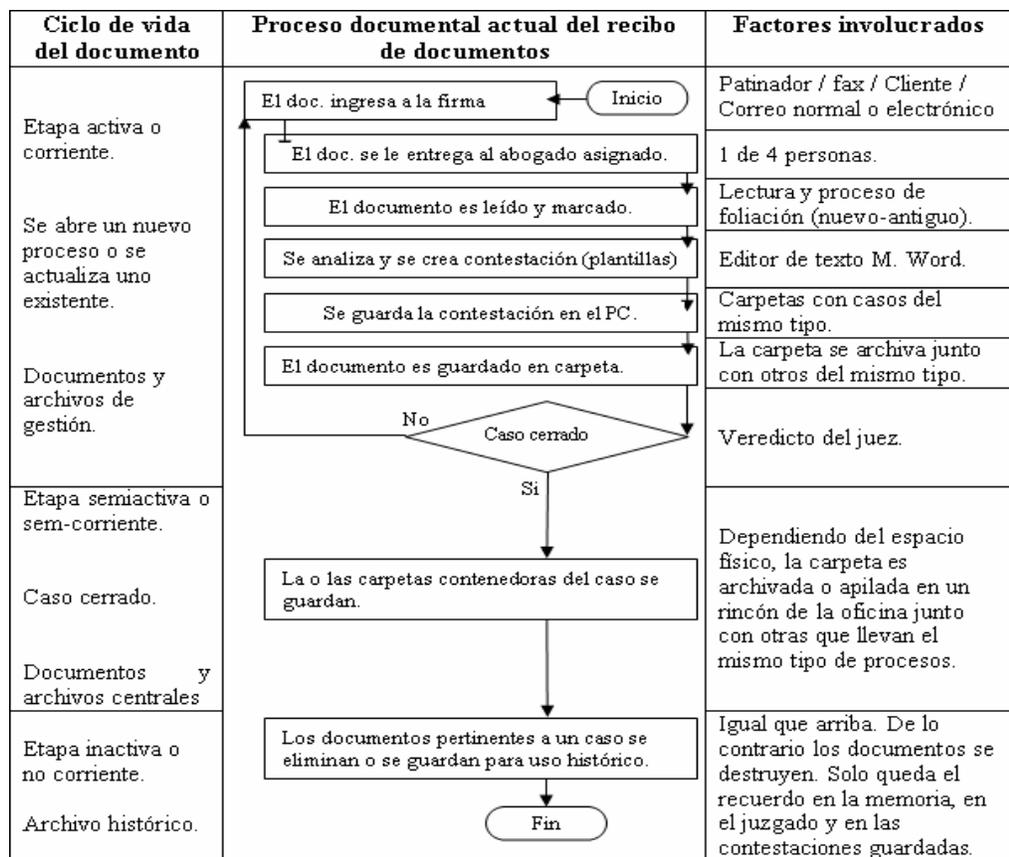


Ilustración 12:
Diagrama de flujo para la recepción de documentos.

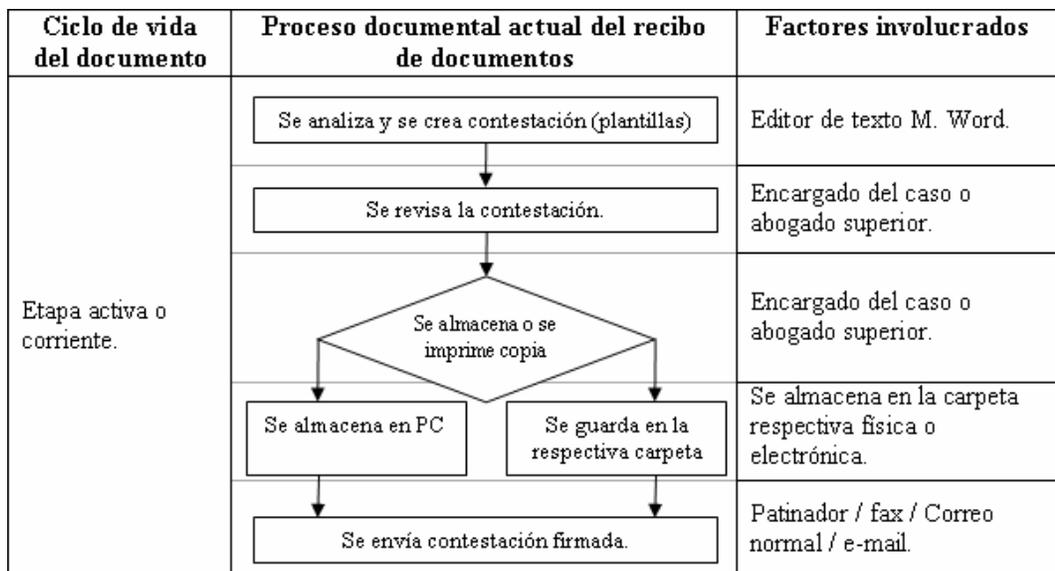


Ilustración 13:
Diagrama de flujo para la elaboración y envío de documentos.

Otros aspectos a tener en cuenta en el ciclo de vida documental.

La marcación o foliación se hace manualmente.

Si se quiere consultar un documento que reside en una carpeta, su búsqueda dentro de esta debe hacerse manualmente.

Si se quiere buscar un documento ya existente que sea parecido a uno de algún proceso actual, se debe recordar en que carpeta quedó o está guardado. Las carpetas están marcadas con el nombre del proceso que llevan.

La importancia de foliar los procesos jurídicos llevados en la firma radica en referenciar su contenido en los documentos que se crean a partir de estos.

Los folios de los procesos cerrados se guardan por aproximadamente 3 años para permitir la consulta y copiado de estos por antiguos clientes que lo requieran. Mientras tanto también sirven para ser consultados en casos similares. Este tiempo es un aproximado y no existe un mecanismo para determinar el tiempo que duran los documentos almacenados.

Todos los documentos pertenecientes a algún proceso jurídico en particular son fotocopias. Los únicos originales son aquellos que se crean en la misma oficina, como lo es por ejemplo la contestación a demandas, comunicados a clientes, etc.

- **Identificar que partes de los procesos son aptas y consecuentemente adaptables a formar parte del SGD**

En el flujo de recepción de documentos:

El ingreso de documentos.

Entrega del documento electrónico al abogado.

Marcación o foliación del documento.

Creación de contestación.

Almacenamiento de documento activos e inactivos en medio digital.

En el flujo de elaboración y envío de documentos:

Creación de contestación o cualquier otro documento.

Almacenamiento de documentos creados.

Envío de contestación en formato digital.

Otros aspectos a tener en cuenta en el ciclo de vida documental:

La marcación o foliación.

Búsqueda de documentos y contenido de documentos almacenados.

Recordatorio para eliminación de procesos viejos.

- **Evaluar la participación de cada miembro de la organización en los procesos que involucran el uso de documentos**

La participación de cada miembro de la firma sobre un documento se aprecia en los anteriores flujos. Todos los abogados de la firma, dependiendo de su experiencia e importancia dentro de la organización, interactúan en la resolución de procesos jurídicos.

- **Determinar el costo actual del proceso documental en la empresa**

Dadas las características de tamaño de la empresa: 2 computadores, 4 personas y aproximadamente 30 procesos jurídicos activos, donde cada proceso cuenta con un promedio de 20 documentos que totalizan entre 30 y 50 hojas de papel; en papelería se gastan entre 100.000 y 150.000 pesos mensuales.

- **Realizar conclusiones y diagnóstico de la situación actual de la gestión documental y de los procesos documentales dentro de la organización**

Dadas las características de la firma, los resultados de este análisis deberán tenerse en cuenta para la implantación de un SGD:

- Documentos relacionados a procesos jurídicos abiertos y cerrados.
- Procesos de tipos administrativos, penales, civiles, de familia, laborales, acciones populares, acciones de tutela y acciones de grupo.
- Identificación de procesos documentales para ser incluidos en el SGD.

Participación de miembros.

- Participación de miembros en procesos documentales.
- Costos en manejo de papelería para posteriormente evaluar el ahorro de esta.

- ***Tecnología***

- **Realizar un inventario de equipos de cómputo y software con que cuenta la organización**

2 computadores de procesadores Pentium II de 500 Mhz, discos duros de 10 y 20 GB, memoria RAM de 64 y 128 MB, con sistemas operativos Windows 98. Se cuenta con software básico de ofimática, particularmente el paquete MS Office, 1 impresora y conexión a internet vía línea telefónica, con un modem de 56 Kb.

- **Determinar la existencia de una red local o Intranet teniendo en cuenta su uso, usuarios y seguridad**

Si existe una red local entre ambos computadores.
Impresora compartida en la red.

- **Determinar el uso y procesos documentales que se asocian a estos equipos, el software utilizado y quien están involucrados en dichos procesos**

Los equipos son usados para generar respuestas a los procesos jurídicos que llegan a la firma y para su posterior revisión antes de imprimirlos o almacenarlos.

Son usados por todos los miembros de la organización, en este caso la existencia de la red es fundamental para trabajar con archivos almacenados en el computador contrario y por supuesto, para su impresión.

Son usados para la consulta y generación de correo electrónico.

El uso de internet es relativamente bajo, generalmente solo uno de los computadores es usado para la conexión a internet.

- **Definición**

- *Definición de procesos*

- **Plan general de gestión documental**

Producción de documentos

- **Elaboración y gestión de formularios:**

La empresa por su misma naturaleza de productor y receptor de documentos, debe utilizar distintos tipos de papel y material de papelería como carpetas, archivadores, tintas, etc.

Papel: La entidad debe contar siempre con suministro de dos tipos de papel, los cuales puedan ser utilizados en impresoras Ink-Jet, impresoras láser, faxes, fotocopiadoras y para se escrituras a mano.

- Papel blanco polar tipo carta de dimensiones 21.6 cm. x 27.9 cm.
- Papel blanco polar tipo oficio de dimensiones 21.6 cm. x 35.5 cm.

Materiales de registro: Como todos los procesos y casos son llevados en carpetas separadas. Se debe contar con carpetas para archivar todos los documentos respectivos a cada caso o proceso, además estas carpetas deben contar con las debidas etiquetas para la identificación posterior y deben ser carpetas que cuenten con algún método para sujetar los documentos y mantenerlos ordenados y seguros dentro de la carpeta. Se sugiere que la carpeta sea un fôlder con anillos, lo cual implica contar con una perforadora para utilizarla con los documentos al momento de ingresarlos a la carpeta.

Las carpetas deben tener las siguientes dimensiones y características: Dimensiones mínimas de 25 cm. x 38 cm. capacidad para mínimo 30 páginas, que cuente con algún dispositivo para identificar la carpeta fácilmente, pueden ser etiquetas en el lomo o en el borde de la carpeta o fôlder.

Cada carpeta debe contener información y/o documentos relacionados con un proceso, un caso o un tipo de documentos (comunicaciones, contratos, etc.) determinados, en ninguna carpeta deben existir documentos pertenecientes a otros procesos, casos o tipos de documentos. Cada carpeta debe contener un formato de ingreso y control de documentos, indicando el momento de entrada, persona responsable, número de folio y momento de salida. Este formato será especificado mas adelante.

También hay que considerar que se pueden encontrar documentos del proceso en archivos digitales, entonces es responsabilidad del autor o quien manipula el documento digital, de ingresar a la carpeta en el orden cronológico que fue creado el documento, el sitio (ruta de acceso, ordenador, nombre de archivo) donde se encuentra.

- **Gestión de Correspondencia:**

Todas las cartas o correspondencia que salgan de la organización en forma física deben ser ingresadas en el formato de control de correspondencia que es especificado en el punto Gestión de correo y telecomunicaciones, si es un correo electrónico se debe almacenar en la carpeta digital correspondiente al caso o proceso del cual sea parte el correo. Si la comunicación es de carácter administrativo, debe ir firmada y revisada por uno de los socios o representante legal.

Todas las comunicaciones que sean físicas (cartas, memorandos, etc.) deben ser impresas en el tipo de papel mencionado en la elaboración y gestión de formularios, dependiendo del tamaño (carta, oficio, etc.) y formato que sea utilizado.

- **Gestión de informes:**

La empresa tiene como política, realizar informes periódicos de estado de los casos y procesos que lleva. Generalmente estos informes se realizan cada tres meses, y en su contenido especifica el estado del caso o proceso, nuevos documentos, dictámenes, o acontecimientos en general que ocurran. También se especifica las acciones tomadas por parte de la empresa y el resultado de estas acciones. Estos informes no se realizan con la misma periodicidad en todos los casos, ya que hay casos que pueden acabar antes del tiempo estipulado.

Los informes hacen parte de los procesos, así que deben encontrarse en la carpeta física o digital del proceso.

Todos los informes de estado de proceso deben ser llevados con una numeración consecutiva estándar, pero deben especificar además del consecutivo de informe, el proceso del cual se hace el informe, la fecha de inicio del proceso, nombre del abogado a cargo y nombre del cliente. Además, como cada informe es parte de la carpeta de proceso, éste debe ser ingresado y numerado de acuerdo al orden consecutivo que lleven los documentos contenidos en la carpeta.

Estos informes son los únicos informes relacionados con los procesos que la empresa hasta ahora tiene estipulado realizar. Otros informes como los financieros, administrativos, etc. no se tienen contemplados bajo este estudio.

- **Gestión de directrices:**

Las políticas con que cuenta en la actualidad la empresa están descritas en formatos sencillos de documentos escritos, llevan un título, propósito de la política, autor, y cuerpo del documento. Se considera que el actual formato que se maneja es adecuado, pero no su almacenamiento y distribución a los empleados. Ya que la mayoría de estas se encuentran alojadas en computadores al cual no siempre tienen acceso todos los empleados, o simplemente no están debidamente organizados en estos computadores.

Así que, todas estas políticas deben estar disponibles en una carpeta (física o digital) destinada a mantener estos tipos de documentos, y que sea de fácil acceso para todos.

También se puede contar con una cartelera en la empresa como método de difusión de las políticas, decisiones o noticias que en general involucren a toda la firma. Pero aun más efectivo, es el de distribuir personalmente (o por correo electrónico) estos documentos a los empleados, contando que el número de empleados de la organización no es mayor y esto facilita la distribución.

- **Procesamiento de texto:**

Así como se tienen archivos y documentos físicos, también se cuenta con archivos y documentos digitales, que en su mayoría son producidos por software de procesamiento de palabras. Todos estos archivos deben ser parte de alguna clasificación o de un proceso que tenga la empresa en curso. Es por eso que dentro de la red interna de la empresa, se debe contar con varias carpetas destinadas a almacenar los archivos relacionados con cada proceso. Cada proceso tendrá una carpeta que será llamada con el Apellido (o razón Social) del cliente y una frase que identifique fácilmente el caso. Esta carpeta a su vez podrá tener otras subcarpetas para clasificar los tipos de documentos que contenga, en esta sub-clasificación pueden ir carpetas como comunicados, cartas, correos electrónicos o cualquier otra clasificación que pueda tener el proceso.

Cada carpeta tendrá que estar disponible en la red de la empresa. Se aclara que solo los empleados autorizados tendrán acceso a estos documentos, esto se puede lograr estipulando controles para el uso de los computadores creando usuarios para cada PC o para el acceso a la red.

Utilización y conservación de documentos

- **Sistemas de archivos y recuperación de información:**

Debido a la misma organización interna y forma de trabajar de la empresa, se define que el sistema de archivos y de recuperación de información que debe utilizar la organización es un sistema centralizado, donde se pueda tener acceso fácil y rápido a todos los documentos.

Si se habla en términos físicos el archivo debe ser diferenciado en dos tipos de archivos, el activo y el inactivo. En el archivo inactivo, deben estar contenidos todos los archivos y documentos que ya no son de uso diario o que se encuentran dentro de la última etapa del ciclo de vida de los documentos y que puedan ser utilizados en un futuro por la empresa para actividades de consulta, servicio al cliente o para mantener un historial de los procesos y/o casos que se han llevado.

El archivo inactivo debe estar organizado igualmente como se encontraba en el archivo activo, es decir, en carpetas (o cuadernos) debidamente identificadas y clasificadas por el tipo de caso que era. Es esencial que este archivo se encuentre dentro de las instalaciones de la empresa o si no en un lugar cercano que proporcione seguridad y fácil acceso a los documentos.

El archivo activo, debe estar compuesto por todas las carpetas o cuadernos de casos que actualmente la empresa se encuentre gestionando, es decir que se encuentren en la etapa activa o semiactiva del ciclo vital de los documentos. Deben existir diferentes lugares de archivo según las clasificaciones de los casos que se tengan, tales como, casos penales, laborales, de familia, etc. Este archivo como el archivo inactivo, debe estar dentro de las instalaciones de la empresa de forma que sea de fácil acceso, ya que es el archivo que es más usado regularmente por los miembros de la organización.

En aspectos como el de seguridad, se entiende que por la misma naturaleza y constitución de la empresa, todos los miembros de la empresa tendrán acceso a los archivos de uso diario. Claro está, que pueden haber documentos que sean de carácter privado (como lo son los casos o procesos penales) y que solo el abogado (la empresa) que maneja el caso y el cliente tendrán acceso pero al tiempo deben ser mantenidos en el archivo. En este caso se deben tomar medidas para evitar la difusión de esta información, como pueden ser firma de contratos con cláusulas de confidencialidad entre la empresa y el empleado. Además de mantener el archivo en sitios seguros, como en archivadores y en sitios seguros (con llaves, cerraduras, etc.).

Considerando todo lo mencionado de los archivos activos e inactivos, se ve la necesidad de contar con algún método automatización del manejo documental, donde se pueda coordinar los procesos y manejos que la empresa realiza con los documentos. Este método puede ser un sistema que facilite todo el manejo documental, sin alterar en gran medida el desarrollo normal de las actividades diarias que cada empleado desempeña.

▪ **Gestión de Archivos:**

Como sistemas de almacenamiento, se tiene que deben existir archivadores físicos donde contengan los archivos activos e inactivos, estos archivadores, estantes o similares, deben tener una capacidad de almacenamiento que de abasto para la cantidad de documentos que se manejan en la empresa. Por como se es llevado el derecho y la justicia en Colombia, desafortunadamente todavía se depende mucho en archivos físicos y se tiene la concepción que si no existe prueba física simplemente no existe, es por esta razón que se deben mantener todos los archivos (como pruebas, documentos oficiales, etc.) estrictamente necesarios de manera física, dentro de la organización.

Pero para el mejor funcionamiento de la empresa, se debe contar con un sistema que automatice y facilite el manejo documental, es así que se debe contar con un repositorio de datos y documentos, donde se mantengan almacenados todos los documentos que puedan ser digitalizados o que sean producidos dentro de la organización. Es así que se necesitan elementos de hardware y como discos duros, memorias, etc. y los respectivos elementos de software para poder manipular todos estos documentos que entran o que son generados internamente.

Con cualquiera que sea el sistema que se utilice, el físico, el sistema automatizado o ambos (por la naturaleza jurídica de algunos de los documentos que se deben conservar tal como fueron producidos o generados) se deben mantener las políticas y procedimientos de manejo de los documentos que se han definido, tales como el registro de nuevos documentos a una carpeta, confidencialidad del contenido, autorización de uso (que el documento sea utilizado por una persona autorizada), manejo de documentos de acuerdo al proceso que deben seguir cada uno de estos, obtención y reproducción de documentos, entre otros.

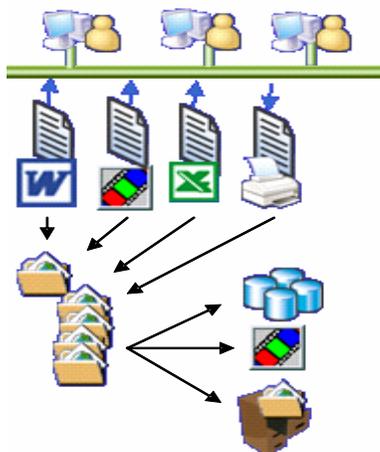


Ilustración 14:
Utilización de sistemas de gestión documental (físico o automatizado) ²⁸

▪ **Gestión de correo y telecomunicaciones:**

El correo ordinario dentro en la organización debe ser llevado como un documento de un caso o proceso más. El correo es recibido, se registra el formato de correspondencia (que especificar, remitente, destinatario, fecha de llegada y persona quien lo recibió) es analizado por la persona correspondiente, y luego es almacenado tal como se almacena un documento normalmente, es decir, si se cuenta con un sistema de digitalización y manejo documental, el correo debe pasar por este proceso y almacenado digitalmente, si se cuenta con un sistema de archivos físico, se debe foliar, llenar el formato de ingreso de documentos y luego almacenarlo en la carpeta determinada.

En cuanto al correo saliente, se debe mantener un registro de todo lo que sale de la empresa que no sea de carácter administrativo. Este registro, debe contener especificado destinatario, breve descripción de lo que sale, fecha de envió, y persona o dependencia que lo envía.

Los correos electrónicos, deben ser tratados como un correo ordinal, en caso del correo entrante, este es analizado y luego almacenado en la carpeta (digital) correspondiente. Y todos los correos electrónicos salientes que sean parte de comunicaciones de un proceso o caso, deben ser almacenados en la carpeta respectiva del caso.

²⁸ Imagen sacada de la presentación “Tecnologías para SGD”. Darío Araos Guzmán, Sertisoft S.A. Sociedad Colombiana de @rchivistas. Bogotá, 24 de Noviembre de 2004.

▪ Selección y gestión de copadoras:

Por la cantidad de documentos que se manejan en la organización esta actividad no aplica a la empresa, basta con tener un sitio asignado con el cual se puede realizar alguna clase de convenio para realizar las copias necesarias en ese establecimiento. O simplemente se puede asignar un presupuesto mensual destinado a copias, que generalmente son sacadas por el patinador de la empresa.

▪ Análisis de Sistemas:

El flujo de procesos (que fueron detallados en el la fase de Análisis) y los posibles medios para mejorar la productividad y eficiencia en todos los procesos documentales, se puede lograr implantando un sistema de gestión documental, que implica una inversión que puede ser elevada al principio, pero que luego se verán reflejados los beneficios y el ahorro que en términos monetarios, eficiencia y productividad. El siguiente gráfico explica lo anterior mediante un ejemplo de tratamiento de un documento durante su ciclo de vida:

Documento	Etapa	Acción	Acciones con sistema convencional (actual)	Acciones con SGD
Petición de Prueba	Activa	Creación, Redacción.	- Redactarla a maquina o procesador de texto. - Imprimirla (dos copias) - Archivar la petición debidamente en la carpeta correspondiente. - Si el caso es nuevo tomar una carpeta nueva, etiquetarla y archivarla.	- Redactar en procesador de palabras. - Imprimir (una copia) - Asociarla al grupo de documentos del caso.
		Consulta	- Ir al archivador de casos o procesos activos. - Buscar folio por folio la petición. - Consultarla - Archivar la petición en el mismo sitio donde fue encontrada.	- Hacer una búsqueda por el nombre de la petición o visualizar los documentos asociados a un caso o proceso. - Consultar.
	Inactiva	Paso a archivo inactivo	- Revisar carpeta de caso y determinar si el documento merece ser tenido en cuenta para el archivo inactivo. - Si es así, se debe tomar una nueva carpeta (si no existe) y foliar el documento nuevamente y archivarla.	- Con solo cambiar el estado del documento, este automáticamente pasa al archivo inactivo.
		Eliminación del documento	- Ir a la carpeta del archivo inactivo y revisar la tabla de retención documental. - Si el archivo ya esta para eliminación, se debe destruir el documento.	- Basta con solo activar el servicio de eliminación automática de documentos, determinando la cantidad de días que el documento debe estar en el sistema.

Ilustración 15:

Tratamiento de un documento con un SGD y el sistema convencional

- Programas de documentos esenciales:
Este apartado ya fue definido en el punto Gestión de Archivos.

- Centros de Archivos:
Este apartado es definido claramente en el punto Sistemas de archivos y recuperación de información.

Eliminación y disposición de documentos

- Identificación y descripción de series de documentos:
En el análisis inicial de procesos se definieron los tipos de documentos que la entidad maneja.

- Programa de conservación y eliminación de documentos:
Se recomienda que en cada caso o proceso contenga entre sus documentos una tabla de retención documental (*anexo D*) donde se especifique la vida de cada documento dentro de la carpeta o cuaderno del proceso.

- Evaluación de documentos:
De acuerdo a la ley, los documentos propios de la actividad de una entidad (no administrativos o financieros) no requieren un manejo especial, sin embargo, para este tipo de empresas se recomienda fuertemente que muchos de los documentos esenciales de un caso, como lo son las peticiones de pruebas, demandas iniciales, pruebas, comunicaciones, dictámenes, etc. Sean conservados para su posible uso futuro por parte del cliente o de la misma firma para consulta y para mantener una fuente de conocimiento en cuanto al manejo de casos específicos se refiere. Además, alguna autoridad judicial como un juzgado, puede requerir en algún momento dado, documentación acerca del tratamiento de un caso que pudo haber sido manejado por la firma.

- Eliminación de documentos:
Todos los meses se deben realizar revisiones a las tablas de retención documental que cada carpeta del archivo inactivo contenga. Si existen documentos que deban ser eliminados, estos pueden ser eliminados de forma manual o asistido con alguna maquina diseñada para esto. Si los documentos son digitales, estos se deben eliminar del sistema, de tal forma que no queden copias dentro del sistema, el sistema debe anunciar que se va a eliminar el documento y el usuario debe aceptar su eliminación automática.

- *Definición tecnológica*

- **Revisión de soluciones**

En esta etapa se revisaron varias soluciones en GD, se determinaron características esenciales, proveedor y requerimientos de instalación (*Anexo C*).

➤ **Definición de recursos**

Para montar el SGD cualquiera que sea, es necesario los siguientes recursos de hardware y software:

- Scanner, con capacidad de captura de texto e imágenes a color.
- Impresora.
- 2 Computadores (que servirá de servidor): Con un mínimo de 1GHz en procesador, 128 MB de memoria RAM y espacio en disco duro de 20GB.
- Sistema operativo, preferiblemente versiones superiores a los ya existentes de Windows 98.
- Software de OCR, para el reconocimiento de texto, que normalmente es adquirido con el scanner.
- Sistema de gestión documental que ha sido seleccionado y software relacionado a al sistema como bases de datos, etc.
- Herramientas de ofimática.
- La red de área local que actualmente la empresa se puede mantener.

Para gestionar los documentos que necesiten ser mantenidos en su formato físico, se necesitan los siguientes elementos de archivo:

- Un archivador con capacidad para almacenar por lo menos 1000 archivos y que sus dimensiones no sean mayores a 88 cm. x 90 cm. Ya que el espacio físico en la empresa no permite dimensiones mayores.
- Elementos de papelería, como carpetas, etiquetas, papel, etc.

➤ **Selección de solución**

De acuerdo al análisis y definición de tecnología y de procesos documentales, se ha decidido seleccionar la herramienta S.A.D. (Sistema de administración documental) desarrollado y distribuido por la empresa Sysdatec S.A. ubicada en la ciudad de Bogotá. La herramienta es la más adecuada, ya que otras herramientas tienen capacidades y funcionalidades que exceden las necesidades para la actividad documental de Chaustre Nieto Asociados.

Los módulos del sistema se adaptan a lo especificado en la definición de procesos, y son de fácil uso, haciendo que la capacitación en el uso del sistema no sea complejo. Además entre las herramientas consultadas es la herramienta que mejor se adapta a la realidad financiera de la empresa, porque el sistema se distribuye bajo licencias por usuario, haciéndolo mas asequible.

No obstante, la administración de la firma, ha decidido no adquirir un sistema de gestión documental. Las razones que ha expuesto la administración es que no cuentan con los recursos necesarios para hacer las inversiones considerables en hardware, software y el sistema en sí. Tampoco consideran en contratar un desarrollo de un sistema de gestión

documental propio. Pero al mismo tiempo han manifestado en encontrar una solución temporal para poder implantar un sistema de gestión documental sencillo y práctico.

Se ha llegado a la conclusión que se puede definir un sistema de gestión documental usando el sistema operativo, un software de captura de imágenes (como Twain) y herramientas de ofimática. En este caso es esencial seguir todos los procedimientos definidos en la definición de procesos, para que el sistema sea efectivo.

Las características que tienen los SGD, mediante esta pequeña implementación se pueden manejar de la siguiente manera:

- Captura: Se utiliza el software de captura de imágenes e identificación de texto, para capturar los documentos por medio del scanner.
- Almacenamiento: Los documentos se almacenarán en el disco duro del computador que hace de servidor de documentos. Los documentos deben ir organizados tal como se especifica en la definición de procesos.
- Búsquedas: Las búsquedas de documentos por título o por contenido, se pueden realizar con las herramientas de búsquedas que los sistemas operativos Windows 2000 y superior soportan.
- Control de acceso: El control del acceso se puede realizar dejando documentos o sesiones a los computadores con métodos de autenticación, como son contraseñas y usuarios. Esta facilidad la proporcionan los sistemas operativos y las herramientas de ofimática.
- Índice: El índice de los documentos debe ser definido de la siguiente manera: Debe existir un índice de todas las carpetas digitales que el servidor contiene, este índice debe ser el elemento principal de consulta donde está especificado la ruta de las carpetas, a que proceso pertenecen las carpetas y persona responsable por el proceso. Además, en cada carpeta debe existir un índice local, especificando los documentos que la carpeta contiene, persona que creó o encargada del documento y fecha de creación o ingreso al sistema.
- Administración: La administración de los documentos, estará en manos de los encargados de los procesos o casos, que mensualmente deben revisar como van los procesos y en ese momento se

Plan de implantación

El plan de implantación será basado en los resultados de la definición tecnológica, que especifican que es viable realizar un SGD, con las herramientas tecnológicas con las que dispone la organización sin hacer una inversión mayor en un sistema determinado.

Se debe conformar un equipo de implantación (o equipo de proyecto) que será el encargado de velar que todos los planes en esta fase se lleven con éxito. Este equipo debe estar conformado por un miembro de la administración de la empresa (en este caso un socio), y por lo menos una persona que conozca el modelo de implantación (externa o interna), la herramienta y los procesos documentales, se recomienda que esta persona sea una de las personas que ha venido aplicando el modelo a la organización.

El plan de implantación tiene 5 planes complementarios, que se deben desarrollar de la siguiente manera:

- Plan de captura masiva inicial de documentos: Considerando que en la empresa actualmente cuenta con alrededor de 30 procesos o casos que están activos, y que cada caso tiene un promedio de 20 documentos con un total en hojas de papel que oscila entre las 30 y 50 paginas, todos estos documentos deben ser digitalizados para su posterior incorporación al SGD. Por esto, se considera que se subcontrate con una empresa de administración de documentos y archivos la digitalización de los documentos.

Como los documentos nunca deben salir de las instalaciones de la empresa, es requerido que los equipos necesarios para la captura inicial, sean instalados temporalmente en la empresa para realizarse la captura, este proceso no debe durar mas de un día de trabajo. Las imágenes de los documentos deben quedar en discos ópticos para su posterior incorporación al SGD.

- Plan de instalación: La instalación y adecuación de equipos debe ser probada antes en un ambiente de pruebas, para no tener complicaciones al momento de hacer la instalación. Se deja claro que la instalación consiste en dejar funcionando correctamente todos sus módulos o funcionalidades que el sistema debe realizar.

La correcta instalación y puesta en marcha del sistema no debe tardar más de 3 días, y debe afectar en lo menos posible el normal desarrollo de las actividades de los miembros de la organización.

- Plan de difusión: Por el estudio que se ha estado llevando a cabo varios de los empleados de la firma tienen un pequeño conocimiento de lo que se pretende realizar en la organización con las nuevas formas de llevar los casos o procesos y el manejo documental de éstos mismos.

Para que el plan de difusión sea exitoso este debe por lo menos llevar a cabo las siguientes actividades:

Actividad	Objetivos	Recursos	Duración/ calendarización	Responsables
Reunión inicial para dar a conocer el proyecto.	- Dar a conocer el proyecto sus generalidades y objetivos que se quieren lograr con la puesta en marcha de éste. - Lograr el conocimiento y discusión general de la nueva forma de trabajo, entorno a los documentos.	- Experto en SGD, e integración de procesos documentales. - Auditorio con capacidad para 20 personas. - Ayudas de multimedia (video beam, presentaciones, etc.) - Asistencia de todos los empleados involucrados en los procesos documentales.	2 horas	La administración, y equipo de implantación.

Reporte de nuevas responsabilidades por cargo	- Hacer difundir las nuevas responsabilidades y aspectos esenciales que tendrán cambios, como en el manejo de los sistemas de información, documentos y nuevas políticas de la empresa.	- El reporte debe ser escrito y difundido en medios electrónicos, como correo electrónico, discos magnéticos, etc.	El reporte debe estar realizado una semana después de la reunión inicial	Equipo de implantación.
---	---	--	--	-------------------------

Ilustración 16:
Actividades de plan de difusión

- Plan de formación: Por el tamaño de la empresa, se estipula que el plan de formación no debe durar mas de una semana a partir de la fecha cuando se contrata, se adquiere o se define el sistema que se va a implantar. Las capacitaciones deben ser individuales o en pequeños grupos que reúnan empleados que realicen actividades similares entorno a los documentos, por ejemplo a se pueden reunir a los abogados que manejan casos similares y que realizan análisis y redacción de documentos.

Las capacitaciones se deben dar de acuerdo al ciclo de vida del documento, desde que entra o se produce en la organización hasta que pasa al archivo inactivo o es eliminado de los archivos. También, las capacitaciones deben hacer énfasis en las funcionalidades que el nuevo SGD (determinado en la fase de definición tecnológica) ofrece, y como sacarle el mayor provecho a estos y dejar de utilizar el sistema antiguo de archivar y gestionar los documentos. Si existe la necesidad de conservar distintos tipos de documentos de manera física, se debe realizar formación en el plan general de gestión documental aplicado en la fase de definición.

- Plan de migración de los sistemas antiguos a los nuevos: En el caso de Chaustre Nieto Asociados, se toman como archivos de sistemas antiguos, todos los documentos realizados anteriormente en las herramientas de ofimática con las que cuenta la empresa. Estos documentos deben ser debidamente organizados dentro de los sistemas de la empresa, y se deben realizar los formatos para actualizar lo índices de documentos de cada una de las carpetas de los procesos o casos.

Como los archivos que se van a migrar (o mas bien reorganizar) son de los mismos tipos y formatos con los cuales el sistema nuevo va a funcionar, no es necesario considerar cerrar o eliminar el sistema antiguo. Como se tiene estipulado, que varios documentos son necesarios mantenerlos de manera física, éstos estarán archivados en los archivos físicos que no van a desaparecer de la empresa.

5.3. Validación Teórica

Carlos Alberto Zapata, bibliotecólogo y archivista, Master en Documentación Digital, director técnico de la Biblioteca Luis Ángel Arango, catedrático de maestrías en documentación y archivística de la Pontificia Universidad Javeriana y Universidad de La Salle, fue contactado para que ofreciera su opinión experta en el presente proyecto de investigación en los capítulos II “Marco Teórico” y IV “El Modelo”. Los resultados de esta visita fueron los siguientes:

Validación de actividades:

En las actividades que el modelo maneja en sus diferentes fases, Carlos Zapata se mostró conforme. Sin embargo reiteró en cambiarle el nombre a las Fases de Revisión por Auditorías de Información.

La Auditoría de Información es un tema que merece más hojas para su profundización. Aquí solo se presenta a grandes rasgos a manera de que se tenga en cuenta en futuros trabajos. “La A.I. es una herramienta de diagnóstico, análisis, evaluación y mejoramiento. Su uso se ve en la realización de exámenes periódicos de un sistema de información documental cuya finalidad es evaluar la planificación, el control, la eficacia y la seguridad, la economía y la adecuación de la infraestructura de la información de una empresa. De esta forma, uno de sus objetivos más importantes es determinar si el sistema documental responde a las necesidades de la organización. Por último, las A.I. tienen como finalidad presentar un informe y plan de mejoras que contiene recomendaciones ante un diagnóstico emitido por el equipo auditor al auditado que puede ser un organismo, área o departamento”²⁹.

Validación de esquema del modelo y diagrama de flujo del modelo:

Para la validación del esquema del modelo (*Ilustración 7*). Simplemente se sugiere que el nombre Fase de Revisión, sea reemplazado por el de Auditorías de Revisión y que aparezca escrito dentro del modelo.

En el diagrama de flujo para la correcta aplicación del modelo (*Ilustración 9*), aunque en su explicación (*sección 4.3.*) se haya contemplado como seguirlo visualmente, se presta para ambigüedades. Primero, no se sabe en donde empieza o termina. Segundo, el flujo normal de seguimiento se confunde con la procedencia de la información para el desarrollo de las Fases de Definición. Para esto se propuso que las Fases de Análisis se conectaran a las Fases de Diagnóstico sin alterar el mismo flujo normal de seguimiento.

Por último, la Fase de Metodología del Cambio es un proceso de concienciación que se debe dar a lo largo de un proyecto y no solo en su inicio. Estas falencias se corrigen en el nuevo diagrama de flujo.

²⁹ Presentación “Auditoría de Información”. Carlos Alberto Zapata, Director Técnico Biblioteca Luis Ángel Arango.

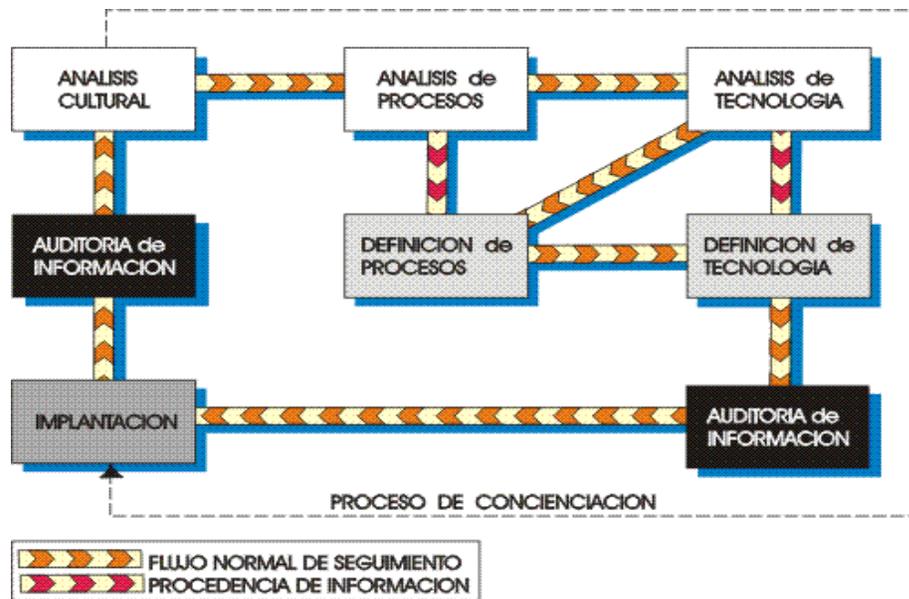


Ilustración 17:
Nuevo flujo de aplicación del modelo

Al igual que en el antiguo flujo (*ilustración 9*), el anterior diagrama también se puede traducir a su correspondiente diagrama de flujo, con el mismo fin de evitar ambigüedades.

En la siguiente ilustración, la única diferencia con el anterior (*ilustración 10*) se puede apreciar en la aparición de nuevos elementos que indican la existencia de un documento. Estos documentos representan las líneas rojas que terminan en las dos diferentes fases de definición del modelo, y de los cuales se podrá sacar la información para desarrollar las dos fases ya mencionadas.

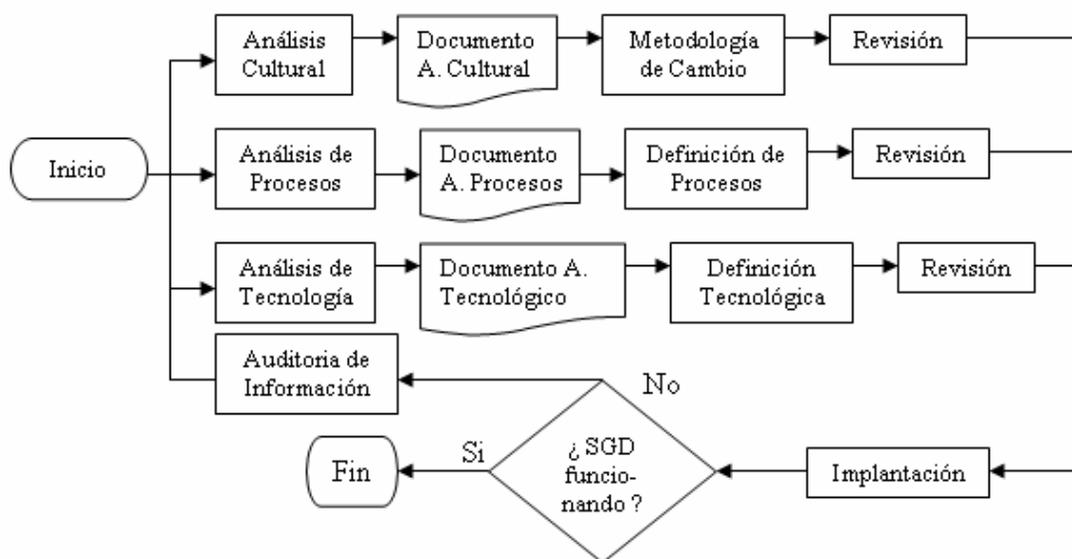


Ilustración 18:
Nuevo flujo de aplicación del modelo (diagrama de flujo)

No siendo más por investigar y ante esta última validación sugerida por uno de los expertos involucrados en este aparte, no queda más que comenzar a redactar las conclusiones, transcribir la bibliografía y agregar los anexos que en tres semestres de continua investigación y trabajo se han podido captar. El fin de este trabajo de grado solo deja satisfacción, agradecimientos, conocimiento y este documento que queda abierto a la opinión pública. Por último resta decir que ha sido una casualidad el hecho de terminar justamente en el capítulo de validación ya que con su opinión y crítica mejor validación no podría tener.

CONCLUSIONES

- Considerando las premisas iniciales del proyecto de grado, donde se nota la clara separación y desconocimiento mutuo de las áreas que conciernen a la gestión documental, como lo son la archivística y la gestión del conocimiento y el concepto de gestión documental que se tiene popularmente en desarrollos de software; el modelo propuesto seguramente une a estas distintas ciencias y tendencias para complementarse y ayudarse mutuamente con el fin de sacar el mejor provecho a lo que cada una aporta para lograr que la implementación de la gestión documental sea exitosa en una entidad.

- Realmente se puede decir que en Colombia el término Gestión Documental es reciente, de lo contrario se hubieran encontrado mayor cantidad de trabajos de investigación o casos de estudio de su aplicación. Constatar que esta disciplina es resiente no es fácil, Sin embargo aquí se exponen dos pruebas. La primera, en una charla con Ada Adalgisa Abdala³⁰, ella comentaba que en unas visitas y consultas hechas a diversas empresas, se encontró que no muchas de estas aplicaban un SGD cuando por reglamentación nacional se exige que se lleve un proceso de gestión documental. Por otro lado, en dos trabajos de grado consultados³¹, que datan de los años de 1999 y 2000 respectivamente, Estos describen la aplicación de la ISO 9000 en materia documental, donde todavía se referían a la gestión documental clásica, es decir, sin contemplar la parte sistémica del proceso, solo hacían una breve referencia al manejo digital sin profundizar en el tema.

Así mismo, analizando la realidad nacional entorno a la Gestión Documental, se encontró que existen grandes oportunidades para incursionar en este tema a nivel profesional, solo se necesitan jóvenes emprendedores con ganas para darle a las organizaciones nacionales e internacionales una opción más para que su capacidad de operación y eficiencia mejore.

- El modelo de implantación de un SGD, expuso que no solo es un modelo aplicable a entidades jurídicas o áreas jurídicas. Se aclaró que el modelo puede ser utilizado en cualquier ámbito empresarial que maneje documentos y que sus áreas de negocio dependan en gran parte del manejo de estos. Muy seguramente por las disposiciones legales que en Colombia rigen, quienes más se verían beneficiados con la implementación del modelo serían las empresas de carácter público.

- Se espera que esta versión del modelo sea un punto de partida para llegar a un modelo más refinado que se adapte en mejor medida a las necesidades de las empresas. La experiencia practica validando el modelo en Chaustre Nieto Asociados, ha dejado ver que varias de las actividades descritas, no aplican o no son necesarias, tal como los programas de documentos esenciales y centros de archivos de la fase de definición de procesos.

³⁰ Ing. Ada Adalgisa Abdala, Directora de Documentación del Banco de la República.

³¹ Vargas Cubillos, Yanira Patricia. Modelo administrativo y operativo para el control de la documentación y los registros en un sistema de aseguramiento de la calidad; Pontificia U. Javeriana, Bogotá 1999.
García Espitia, Nelly. Guía práctica para implantar un sistema de gestión de Información basada en los registros generales de un sistema de Calidad; Pontificia U. Javeriana, Bogotá 2000.

También ha dejado la experiencia que la implementación del modelo se debe tomar como un proyecto interno de la empresa, y darle la mayor atención y colaboración por todos los miembros de la organización y en especial por parte de la administración, para lograr la efectiva implantación del SGD.

- El Modelo para la implementación de un sistema de gestión documental para áreas o entidades jurídicas aquí propuesto, es una aproximación práctica para organizaciones que desean implantar un sistema de este tipo, adquiriendo a conciencia previa todo lo que puede implicar. Además es un excelente complemento para iniciar o complementar una posible gestión del conocimiento.
- Desafortunadamente el mercado no ofrece SGD con especificaciones y precios acordes para empresas pequeñas, donde el manejo documental forma parte importante del funcionamiento diario de la empresa. Es así, que ante esta situación, lo mejor es concebir una solución para la gestión documental soportada por todas las herramientas que una plataforma tecnológica popular como lo es Windows puede ofrecer.
- El uso de la tecnología propone una acertada combinación entre el manejo de la documentación y los procesos laborales diarios que se pueden generar en una organización.
- Implantar un SGD es una estrategia importante para asegurar parte del éxito de una organización a nivel de decisiones y procesos, pues no se trata de controlar la información fácilmente, sino la adquisición de esta a tiempo para generar mayores oportunidades y en general sacar el máximo beneficio que se pueda obtener de sus ventajas.
- Este trabajo puede dar una idea general de las variables que conforman un sistema de gestión documental y las implicaciones que existen al adquirir o al tratar de desarrollar uno para una determinada empresa.
- Pese a los contactos que se tenían en un principio en el área del sector jurídico, hablar de validar el modelo en una entidad como donde fue validado no fue tarea fácil, ya que era evidente la falta de organización en los documentos y en la desconfianza por parte de la empresa ante el tema que este trabajo toca, al pensar que su estado actual iba a salir a la luz pública.
- Con el desarrollo de esta investigación, se da una razón más, para afianzar lo que se dice popularmente acerca de la ingeniería de sistemas y su aplicación:

“Los ingenieros de sistemas tienen cabida en todo lugar”

Y que mejor prueba de esta frase, que lograr la integración de distintas ciencias y conocimientos para lograr un objetivo en común, como lo demuestra este proyecto de grado. Nosotros nos sentimos orgullosos de haber estudiado esta carrera, y sabemos que daremos todo de nosotros para aportarle experiencia, conocimiento e interés a nuestro país.

Bibliografía

Libros:

- Gadier. Sistemas Profesionales de Sistemas de Información; “Normatividad de la Gestión Documental en Colombia”; 2002.
- Microsoft; “Así es la Gestión del Conocimiento”; 2001.
- Archivo General de la Nación / Mini Manual No.3 (grupo de correspondencia y archivos); “Gestión Documental, Bases para la Elaboración de un Programa”; 1996.
- Irenel Travis; “Document Management Technology Architecture”; 1989.
- UNESCO, ALA (Asociación Latinoamericana de Archivistas); “Las consecuencias de la información en los instrumentos de consulta rápida de los archivos / No.8”.
- Llanso y Sanjuán Joaquín; “Gestión de documentos y análisis de modelos”.
- Colombia; “Archivo General de la Nación. Gestión Documental: Bases para la elaboración de un programa”; Bogotá: el archivo 1996.
- Ganci John, Fox Leonard, Hutton James, Jensen Thomas, Stec Andrzej, Zhang Eric; “Document Management using WebSphere Portal and Content Manager”; IBM Octubre 2004.
- Mariano Siminiani; “Intranets, empresa y gestión documental”; McGraw-Hill, Madrid 1997.
- Colombia; “Ley general de archivos. Archivo general de la nación”; Bogota: 2000
- Colombia; “Ley estatutaria de la administración de la justicia”; Temis. Bogota: 1996
- Archivo General de la Nación; “Tablas de Retención Documental”; Bogotá, 1996.
- Hernández Sampieri, Roberto; Fernández Collado, Carlos; Baptista Lucio, Pilar. “Metodología de la Investigación”; McGraw-Hill, 1998.

Artículos:

- Fuster Ruiz, Francisco; “Archivística, archivo, documento de archivo... necesidad de clarificar los conceptos”; en: Anales de Documentación, 2, 1999. pp. 110-111
- Darío Araos Guzmán; Imagen sacada de la presentación “Tecnologías para SGD”; Sertisoft S.A. Sociedad Colombiana de @rchivistas; Bogotá, 24 de Noviembre de 2004.

Tesis y Proyectos de Investigación:

- Landa Molina Luz Mercedes; “Gestión de Documentos: El caso consorcio SMS”; Universidad Nacional Mayor de San Marcos; Lima: 2002.

- Vargas Cubillos, Yanira Patricia; “Modelo administrativo y operativo para el control de la documentación y los registros en un sistema de aseguramiento de la calidad”; Pontificia U. Javeriana, Bogotá 1999.
- García Espitia, Nelly; “Guía práctica para implantar un sistema de gestión de Información basada en los registros generales de un sistema de Calidad”; Pontificia U. Javeriana, Bogotá 2000.
- Janneth Castro López, David Gustavo González Uribe; “Modelos de Sistemas de Gestión Documental”; Pontificia U. Javeriana, Facultad de Ingeniería. Bogotá, Diciembre de 2001.
- Ennio Parada Madrid; “El manual de procedimientos como una herramienta producto de la intervención en el archivo de gestión del área jurídica de Quiñones Cruz Ltda.”; Pontificia U. Javeriana, Facultad de Comunicación y Lenguaje; Bogotá 2003.

Paginas Web:

- Bustelo Ruesta, Carlota. “Los sistemas de información electrónica y los nuevos documentos: retos y perspectivas”; www.inforarea.es/Documentos/zarago.pdf [Consultado: 22/05/2004].
- Belly, Pablo; “El origen de la gestión del conocimiento”; www.gestiopolis.com/canales/gerencial/articulos/59/origen.htm [Consultado: 4/10/2003].
- www.gestiondelconocimiento.com; “Tipos de definiciones a lo largo de la historia”; www.gestiondelconocimiento.com/conceptos_capitalintelectual.htm [Consulta: 7/10/2003].
- Bustelo Ruseta, Carlota y Amarilla Iglesias, Raquel. “Gestión del Conocimiento y Gestión de la Información”; www.inforarea.es/Documentos/GC.pdf [Consulta: 22/5/2004].
- L. Arbonies, Ángel. “El conocimiento no se puede gestionar”; www.gestiopolis.com/canales2/gerencia/1/aa1.htm [Consulta: 7/10/2003].
- Morales Huidobro, Elisa. “Gestión Documental en Intranet”; www.inforarea.es/Documentos/expintel.pdf [Consulta: 25/5/2004].
- Martínez Serreno, Vicente; “Integración de sistemas de Gestión Electrónica en empresas”; www.inforarea.es/publicaciones [Consultado 10/8/2004].

Personas entrevistadas:

- Ada Adalgisa Abdala; Ingeniera de Sistemas, Directora de Documentación del Banco de la Republica.
- Carlos Alberto Zapata; Bibliotecólogo y Archivista; Director Técnico Biblioteca Luis Ángel Arango.
- Fernando Jordán; Gerente de Unisoft Ltda.
- Pedro Chaustre; Abogado, Socio y Gerente de Chaustre Nieto Asociados.

- Juan Camilo Contreras; Abogado Pontificia Universidad Javeriana.
- Maria del Pilar Noguera; Abogada Universidad de los Andes.
- Jairo Pitta; Gerente General Sysdatec S.A.
- Luis Eduardo López; Ofimarcas, distribuidor de Alchemy (SGD) en Colombia.

Anexo A

Modelos de Sistemas de Gestión Documental

El objetivo de este anexo es mostrar los modelos que fueron abstraídos de trabajos de investigación consultados durante el transcurso de este proyecto. La idea es mostrar lo que estos proyectos plantean para manejar documentos electrónicamente, cualquiera que haya sido el campo de aplicación.

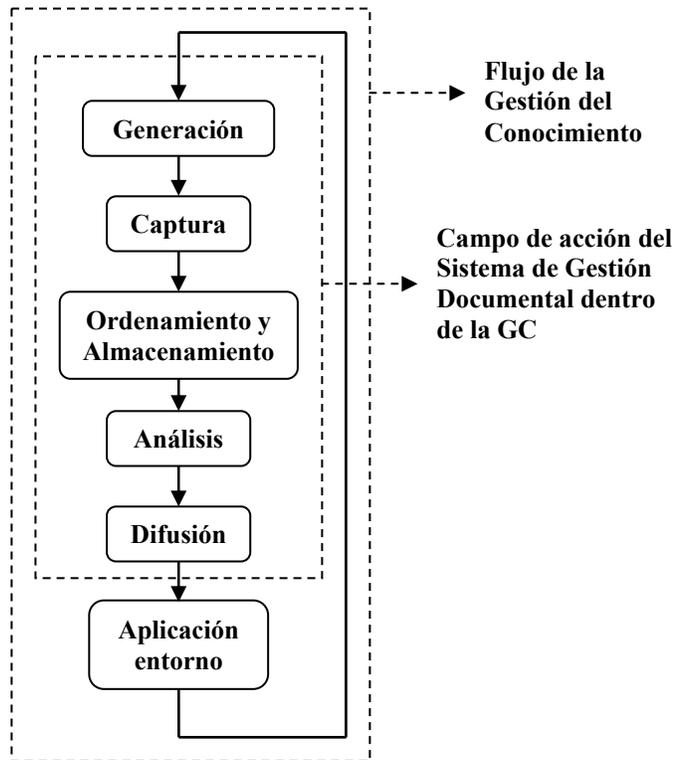
❖ Modelo para el manejo electrónico de documentos correspondientes a procesos optimizados.³²

Macro actividades	Actividades Medias	Actividades Básicas
	INGENIERÍA	
	Situación Actual	
	Definición – Evaluación – Diagnostico	
	Optimización de procesos	
	Formulación de procesos optimizados – Presentación del proceso	
	Definición de especificaciones técnicas	
	Infraestructura tecnológica – Dimensionamiento – Elaboración de fichas técnicas	
	Selección de tecnología	
	Definición de criterios de evaluación – Selección y calificación de opciones – Selección mejor opción	
	COMPRAS	
	Requisición	
	Definición lista de vendedores	
	Elaboración términos de referencia	
	Definición políticas de adquisición – Definir modelo de contrato – Metodología para la evaluación – Invitación a participar	
	Contratación proveedor	
	Calificación de ofertas – Negocios – Adjudicación	
	Seguimiento orden de compra	
	Anticipo – Control	
	Entrega	
	Recepción y verificación – Despacho	
	CONSTRUCCIÓN	
	Planeación	
	Tiempo – Calidad – Recursos	
	Montaje de la plataforma	
	Infraestructura de hardware – montaje de software	
	Desarrollo de la plataforma	
	Análisis – Diseño – Prototipo – Implementación – Pruebas – Producto final	
	Puesta en marcha y presentación	
	Sensibilización usuario final – capacitación	
	CIERRE	
	Solución de pendientes	
	Calificación de proveedores	

³² Janneth Castro López, David Gustavo González Uribe. Pontificia U. Javeriana, Facultad de Ingeniería. Bogotá, Diciembre de 2001.

Informe de finalización de proyecto	EXPOST
Evaluación cumplimiento de objetivos	
Informe de beneficios adicionales	

❖ **Especificación de una herramienta informática para la Gestión del Conocimiento en la Fuerza Aérea Colombiana, en el área de la Seguridad Aérea.**³³



En este flujo se aprecia la Gestión del Conocimiento en el proceso de Difusión, Aplicación en el entorno y la retroalimentación que se hace al volver a empezar el flujo. Indiscutiblemente todo este flujo hace parte del conocimiento aplicado a procesos de la organización. Pero vale la pena aclarar que la Gestión del Conocimiento es mucho más que procesar documentos físicos y difundirlos para generar el conocimiento esperado. Como se ha dicho en el capítulo 2, existe otras variable otras variables a tener en cuenta.

³³ (Anónimo)

Anexo B

Análisis de Cultura Organizacional

El objetivo de este anexo es mostrar dos herramientas que se usan para comprender el estado de absorción tecnológica de una empresa, y así poder determinar en el campo cultural la viabilidad del proyecto que tendría como propósito implementar un SGD. Estas herramientas de estudio, son mencionadas por Ennio Parada Madrid³⁴.

El primer instrumento corresponde a un cuestionario adecuado para establecer el grado de asimilación tecnológica en la empresa o área donde se propone un cambio en el ambiente computacional. Consta de diez factores, uno relacionado a la empresa o área y los otros restantes relacionados a la tecnología, seguridad y manejo archivístico. A su vez, cada uno de estos factores se compone de otros y un criterio predefinido que les da un peso.

El segundo instrumento corresponde a otro cuestionario que permite conocer el comportamiento de la empresa frente al manejo documental. Par lograr esto, las preguntas toma en cuenta la siguiente lista de tópicos:

- Preferencia en cuanto a soportes de información.
- Manejo Documental.
- Flujo de información al interior de la compañía.
- Gestión Documental y planeación estratégica.
- Asimilación de soluciones informáticas para el manejo documental.
- Soluciones al problema de manejo documental en su primera fase.
- Perspectivas frente a la unidad de información.

Es importante destacar que después de aplicar este cuestionario, para sacar cualquier tipo de conclusión, su autor no especifica ninguna forma analítica para hacerlo. Queda entonces en manos de quien lleve el control de los cuestionarios sacara información relevante de este.

- **Primer instrumento:**

Factores de evaluación:

Empresa	Marque con (X)	Peso- Factor (15)
¿Existen valores, objetivos y misión que guíen a la empresa, en su que hacer?		1
Los sistemas de información apoyan los procesos críticos del negocio que soportan su razón de ser?		2
¿Existen Manuales de Procedimientos y Funciones para las diversas áreas de la Institución?		3
¿Existe un documento de planeación estratégica de la organización?		4
¿Conocen los empleados los documentos anteriores?		5

³⁴ Ennio Parada Madrid.

El manual de procedimientos como una herramienta producto de la intervención en el archivo de gestión del área jurídica de Quiñones Cruz Ltda.
Pontificia U. Javeriana, Facultad de Comunicación y Lenguaje

Factor 1: Política de Archivos	Marque con (X)	Peso- Factor (10)
¿Existe un reglamento de archivo, propio de la empresa?		1
¿Esta concebido el archivo de la empresa como un sistema de información archivístico?		2
¿La estructura de archivo refleja el organigrama de la empresa?		3
¿Basa sus procesos de archivo en normas generalmente aceptadas, AGN, otro?		4

Factor 2: Gestión de Documentos – Ciclo Vital de Documentos	Marque con (X)	Peso- Factor (6)
Existen normas, procedimientos que determinen:		
• Elaboración de documentos		1
• Utilización y conservación de documentos		1
• Evaluación de documentos		1
• Conservación de documentos		1
• Eliminación de documentos		1
• Reciclaje - Creación de nuevos documentos		1

Factor 3: Almacenamiento y Recuperación	Marque con (X)	Peso- Factor (15)
¿Que tipo de unidad de conservación prima para el archivo de los documentos en su empresa? A-Z Folders Legajo Empaste		1
¿La tradición documental de los documentos de su empresa se refiera a original y dos copias?		1
¿Posee algún sistema de organización de archivos? (alfabético, cronológico)		2
¿Ha identificado de forma general o específica las Series documentales existentes en su empresa?		2
¿Los documentos que producen las diferentes dependencias son consultados por otras, en la empresa?		1
¿Existe algún sistema de búsqueda, consulta y recuperación de la información existente en el archivo?		2
La documentación de la información es administrada al interior de la organización en forma:		
Manual		1
Semiautomática		2
Automática		3

Factor 4: Retención de documentos	Marque con (X)	Peso- Factor (8)
¿Existen normas, procedimientos que determinen periodos de retención de documentos en las diferentes fases del ciclo de vida del documento?		2
¿Por cuánto tiempo conservan los documentos en las oficinas?		
1 año		1

Factor 4: Retención de documentos	Marque con (X)	Peso- Factor (8)
2 años		2
más de 2 años		3

Factor 5: Conservación – Depósitos	Marque con (X)	Peso- Factor (15)
¿En promedio que cantidad de folios (hojas impresas), en metros lineales se produce al finalizar un año en su empresa?		
Menos de 1.000.000		1
Entre 1.000.000 y 5.000.000		2
Más de 5.000.000.		3
¿Los folios se conservan en un lugar – depósito, específicamente diseñado para ello?		1
Cumple el depósito con control de condiciones y factores como:		-
Luz		1
Humedad		1
Humedad		1
Seguridad informática		1
Incendio		1
Plagas		1
Disposición de estanterías		1
Capacidad de almacenamiento		1
Salas de consulta		1

Factor 6: Usuarios	Marque con (X)	Peso- Factor (3)
El archivo atiende a usuarios de tipo:		
Interno		1
Externo e Interno		2

Factor 7: Documentos	Marque con (X)	Peso- Factor (5)
¿Existen más documentos facilitativos que sustantivos?		1
¿Existen más documentos sustantivos que facilitativos?		2
La organización maneja documentos magnéticos		1
La organización maneja videos		1

Factor 8: Seguridad Informática	Marque con (X)	Peso- Factor (20)
¿Existen Políticas de seguridad informática formalmente establecidas en la organización?		1
¿Existe un apoyo visible y compromiso de la alta dirección con la seguridad informática?		1
¿Existe una unidad o área orgánica responsable de la Seguridad informática?		1
¿Las políticas y normas de seguridad informática son dadas a conocer a todos los empleados?		1
¿Las normas de seguridad informática definen lo que se debe proteger y por qué?		1
¿Se revisan en forma periódica el grado de exposición a riesgos que afecten a todos los recursos de información para la organización?		1
¿Existen procesos de seguridad informática claramente identificados?		1
¿Existen mecanismos de seguridad para el acceso a la información?		1
¿Existen mecanismos de seguridad para la modificación y almacenamiento de la información?		1

Factor 8: Seguridad Informática	Marque con (X)	Peso- Factor (20)
¿Existen Seguridades en la transmisión de la información?		1
¿Existen mecanismos de encriptación de la información?		1
¿Existen mecanismos de autenticación como el manejo de llaves públicas y privadas?		1
¿Existen estadísticas de funcionalidad y logs de los sistemas de comunicaciones		1
¿Existen mecanismos de protección de la red interna como firewalls?		1
¿Existen políticas y normas con relación al uso de la Intranet y la Internet		1
¿Existen procedimientos manuales y automáticos de recuperación de las comunicaciones?		1
¿Existen una cultura organizacional con relación al uso del Mail?		1
¿Existen perfiles de usuario		1
¿Existen pistas de auditoria de los controles de transacciones inválidas?		1
¿Existen ambientes de prueba y producción independientes?		1

Factor 9: Nivel de tecnología	Marque con (X)	Peso- Factor (32)
¿Con cuántos empleados cuanta su organización?		
Menos de 50		0
Entre 50 y 200		1
Entre 201 y 1000		2
Más de 1000		3
¿Cuántos microcomputadores existen por empleado?		
1 computador para cada empleado		3
1 computador por cada 2 empleados		2
1 computador por cada 3 o 4empleados		1
1 computador por cada 4 o más empleados		0
¿Qué porcentaje de empleados conoce y utiliza adecuadamente su computador?		
Entre el 1% y el 30%		0
Entre el 31% y el 60%		1
Entre el 61% y el 80%		1
Entre el 81% y el 100%		2
¿Su organización cuenta con una red interna?		1
¿Qué porcentaje de los microcomputadores de la organización se encuentran en red?		
Entre el 1% y el 35%		0
Entre el 36% y el 70%		1
Más del 70%		2
¿Con cuántos servidores corporativos cuenta su organización?		
Entre 1 y 3		1
Entre 4 y 7		2
8 o más		3
¿Su organización cuenta con una plataforma de mensajería electrónica?		1
¿Qué porcentaje de los empleados que saben manejar su computador conoce y utiliza adecuadamente el correo electrónico?		
Entre el 1% y el 35%		0
Entre el 36% y el 70%		1
Más del 70%		2
¿La información crítica de la organización viaja a través de una red interna militarizada?		1
¿La organización cuenta con servidores WEB?		1

Después de responder el cuestionario, se debe aplicar la siguiente formula:

$$\frac{(\sum PR) * 100}{\sum PMT} = \text{grado de asimilacion de tecnologia}(\%) = \frac{(\sum PR) * 100}{130}$$

Don
de
PR

es igual a la sumatoria de las respuestas elegidas en cada factor de evaluación, y PMT es la sumatoria del peso total de cada factor de evaluación que corresponde a una constante de 130. Finalmente el grado de asimilación se confronta con la siguiente tabla:

Rangos de puntaje obtenido	Grado de asimilación tecnológica
Del 75% al 100%	Alta
Del 25% al 74,9%	Media
Del 0% al 24.9%	Baja

- **Segundo instrumento**

1. Soporte de información:

¿En el desarrollo de sus actividades como prefiere usted el soporte de un documento?

- a) Impreso
- b) Electrónico
- c) Otro, especifique _____

¿Cuando usted recibe un correo electrónico referente a su actividad laboral cuál es su primera reacción?

- a) Imprimirlo
- b) Guardarlo en el disco duro
- c) Guardarlo en un disquette
- d) Otra, especifique _____

¿En cuál formato cree usted que el cliente prefiere le sea enviado los documentos?

- a) Impreso
- b) Electrónico
- c) Otro, especifique _____

2. Manejo documental:

¿Qué medios de comunicación utiliza para enviar la documentación dirigida al cliente?

- a) Correo certificado
- b) E Mail
- c) Fax
- d) Otro, especifique _____

¿Todo documento que sale primero por un medio de comunicación diferente al correo certificado debe ser enviado por este medio después?

Si ___ No ___

¿Conoce usted cual es el flujo de un documento que después de ser producido?

Si ___ No ___

¿En algún momento ha tenido desconocimiento de la llegada de algún documento a las instalaciones, y que este era imprescindible para el desarrollo de alguna actividad suya?

Si ___ No ___

¿Sabe usted que se debe hacer con los borradores de los conceptos?

Si ___ No ___, si su respuesta es si, qué es lo que se hace _____

3. Flujo de información al interior de la empresa:

¿Considera que existe una adecuada comunicación entre las áreas o personas, por lo menos en lo referente a la producción documental?

Si ___ No ___

¿Cree usted que bajo el actual sistema de comunicación con otras personas u áreas, sea posible que esta llegue a desconocer la elaboración de un documento?

Si ___ No ___

¿En algún momento en el cual usted esta elaborando un documento, ha tenido desconocimiento sobre si este debe pasar a otro lugar donde se le hagan cambios adicionales?

Si ___ No ___

4. Gestión documental y planeación estratégica:

¿Existe formalmente alguna estandarización sobre la composición básica de los documentos que se elaboran?

Si ___ No ___

¿Cree que es necesaria la estipulación de algunas directrices para la regulación del flujo documental?

Si ___ No ___

¿Es para usted clara la estructura orgánica de la empresa?

Si ___ No ___

¿Considera que es necesario realizar planeación estratégica para el eficaz funcionamiento y desarrollo de las actividades de la empresa?

Si ___ No ___

5. Asimilación de soluciones informáticas para el manejo documental

¿Considera usted que la solución a los problemas de manejo documental se solventa con la aplicación de tecnología adecuada?

Si ___ No ___

¿Considera usted que es posible la implementación en esta empresa de una solución informática para el manejo documental en soporte electrónico?

Si ___ No ___

¿Cree usted que de llegar a ser posible la implementación de una solución informática, esta generaría alguna apatía en el comportamiento organizacional de la comunidad de funcionarios?

Si ___ No ___

6. Soluciones al problema de manejo documental en su primera fase:

Desde su perspectiva de la empresa, cree usted que sería más factible, económica, cultural y oportunamente:

- a) La implementación de algún manual que describiera la manera en que se deben realizar los procedimientos documentales, teniendo en cuenta su etapa de arribo a la compañía, su elaboración y su paso al archivo central.
- b) La implementación de alguna herramienta tecnológica que permita reducir a la postre la cantidad de papel.

¿Considera que la población objeto de una solución informática, estaría dispuesta a asimilar las implicaciones de dicha solución?

Si ___ No ___

7. Perspectivas frente al profesional en Información y Documentación:

Para usted la unidad de archivo es:

- a) Un ente aislado de la institución, en el cual reposan los documentos en espera de ser consultados.
- b) Una dependencia funcional para la compañía, la cual posibilita la acertada toma de decisiones sustentadas en información oportuna.
- c) Una unidad dinámica que se involucra activamente con el que hacer de la compañía
- d) Otro, especifique _____

Anexo C

A continuación se mencionan varias soluciones en gestión documental con su respectiva empresa desarrolladora o distribuidora.

Solución SGD	Características	Desarrollador/distribuidor
Alchemy Silver	<ul style="list-style-type: none"> - Base de datos propia - Modulo Alchemy SCAN, para digitalización y búsquedas OCR - Requerimientos: <ul style="list-style-type: none"> - Windows 2000 o 2003 Server - Memoria RAM 256 MB - Procesador 800 Mhz - Espacio en disco 40 GB - Opción para llevar la aplicación a Web. - Precio: US \$2200 (5 usuarios) 	IMR / Ofimarcas
S.A.D. (Sistema de Administración Documental)	<ul style="list-style-type: none"> - Base de datos propia - Trabaja bajo ambiente Windows 98 o superior. - Cuenta con módulo administrador, archivo, imágenes, workflow, correspondencia, S.A.D.E. - Requerimientos: <ul style="list-style-type: none"> - Windows 98 o superior - Memoria RAM de 128 MB o superior - Procesador de 600 Mhz - Espacio en disco 20 GB - El precio va acorde al número de usuarios que tendrá el sistema. US \$250 por usuario. 	Sysdatec S.A.

Docunet	<ul style="list-style-type: none"> - Puede utilizar base de datos Access o Max DB - Ambiente Windows 98 o superior - Módulos, archivo electrónico de documentos, correspondencia, normas y procedimientos. - Requerimientos: <ul style="list-style-type: none"> - Windows 98 o superior - Memoria RAM de 128 MB o superior - Procesador de 600 Mhz - Espacio en disco 20 GB - Precio: US \$1200 (5 usuarios) 	Innova Systems S.A.
HummingBird DM	<ul style="list-style-type: none"> - Utiliza una base de datos propia - Se venden versiones para ambientes de sistemas operativos Windows y Linux. - El sistema es un solo paquete que integra distintos módulos como los de digitalización, administración de procesos de negocios, gestión de documentos y administración de correos electrónicos entre otros. - Capacidad de publicar en Web contenidos de documentos administrados por el sistema. - Requerimientos: <ul style="list-style-type: none"> - Windows 2000 server SP. 3 o Windows 2003 server - Memoria RAM mínimo de 512 Mhz - Espacio en disco mínimo de 32 GB - Varía entre US \$2500 y US \$4200 	Tandem S.A.

También se pueden referenciar otros sistemas de gestión documental, pero estos son sistemas que han sido utilizados en empresas con más de 50 usuarios del sistema, estos son:

- Miridio
- Documentum 4i: eContent Server
- OnBase
- LiveLink
- Excalibur RetrievalWare
- Inktomi Search Software
- BRS/Search
- Folio site director
- Semio taxonomy
- Inxigth Categorizer
- Hyperwave Information Portal
- Meta4 KnowNet

Anexo D

TABLAS DE RETENCION DOCUMENTAL

Las Tablas de retención son un listado de series o de tipos documentales (producidos o recibidos por una unidad administrativa en cumplimiento de sus funciones) a los cuales se asigna el tiempo de permanencia en cada fase de archivo³⁵.

Los beneficios que se obtienen con la elaboración de las Tablas de retención se traducen en los siguientes:

- Facilita el control y accesibilidad a los documentos a través de los tiempos de retención en ella estipulados
- Permiten la rápida recuperación de la información
- Contribuyen a la racionalización de la producción de la producción documental
- Facilita la transferencia de un archivo a otro
- Eliminación de los documentos cuando estos terminan su etapa activa
- Abre paso a sistemas de conservación como la microfilmación
- Garantizan la selección de conservación de los documentos que tienen carácter permanente

Las Tablas de Retención se confeccionan elaborando el listado de los tipos documentales que produce una institución, acompañadas de su vigencia administrativa, plazo precaucional, custodia temporal o permanente y si es necesario proceder a su conservación por muestreo.

Procedimientos Para La Elaboración De Las Tablas De Retención

Etapas 1: Investigación preliminar sobre la institución y fuentes Documentales

En esta etapa están involucrados los siguientes procedimientos:

- Compilación de la información: Revisión de los actos administrativos y disposiciones que reflejen la creación y cambios estructurales de la institución, manuales de funciones y de procedimientos, organigramas y funciones compartidas por varios departamentos.
- Levantamiento de inventarios generales de la documentación existente.
- Entrevista con las personas responsables de las oficinas productoras de documentos en cada entidad, en este procedimiento se pueden aplicar herramientas como encuestas, para identificar las unidades documentales, valoración primaria de la documentación.

Etapas 2: Análisis e interpretación de la información recolectada

³⁵ Archivo General de la Nación. Tablas de Retención. Santafé de Bogotá, 1996. P. 11

- Identificación y conformación de las series documentales
- Valoración y selección documental
- Elaboración de Tablas de retención Documental
- Elaboración del Programa para Transferencias

Etapa 3: Elaboración y presentación de las Tablas de Retención

Deben presentarse acompañadas de una introducción y de los anexos necesarios para que sustenten el proceso de elaboración de las mismas y aseguren su comprensión y aplicación.

Anexo E

Estos indicadores no fueron inventados, pertenecen al mundo de la calidad, de los procesos y del entendimiento. La interpretación que se les dio a estos en el planteamiento y en la validación del modelo fue la siguiente:

Planteamiento del modelo:

- **Satisfacción al cliente:**
La satisfacción al cliente en el planteamiento del modelo, se ha alcanzado teniendo presente la creación amigable de un modelo que incluya un esquema y actividades entendibles.
- **Eficiencia:**
La eficiencia en el planteamiento del modelo, se ha logrado contemplando los planes y distintas actividades que este propone en un respectivo orden.
- **Eficacia:**
La eficacia en el planteamiento del modelo, se ha podido alcanzar teniendo en cuenta que entre las soluciones que el modelo propone se contemplan los recursos con que cuenta la empresa.
- **Facilidad de seguimiento:**
La facilidad para seguir el modelo, en el planteamiento del modelo, se ha podido alcanzar pensando desde un principio en la satisfacción al cliente.

Validación del modelo:

- **Satisfacción al cliente:**
La satisfacción al cliente en la validación del modelo, se ha logrado al tener en cuenta todo el manejo documental actual de la empresa, para que por último se llegara a una solución simple pero dejando ver que todo se seguiría haciendo de una mejor forma.
- **Eficiencia:**
La eficiencia en la validación del modelo, se ha logrado en gran parte debido al tamaño de la empresa. Las actividades que propone el modelo se pudieron realizar en un pequeño lapso de tiempo pudiendo así llegar a una conclusión.
- **Eficacia:**
La eficacia en la validación del modelo, se ha logrado llegando a una solución que contempla los recursos con que dispone la empresa, proponiendo una pequeña inversión.
- **Facilidad de seguimiento:**
La facilidad para seguir el modelo, en la validación del modelo, se ha logrado porque en su planteamiento se concibió que se pudiera seguir sin complicaciones.