

**DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN PARA EL MANEJO DOCUMENTAL DE
LOS CLIENTES EN LA ORGANIZACIÓN SOLUCIONEI SAS**

INGRITH LISETH BARINAS NIÑO

**UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
BOGOTÁ D.C.
SEPTIEMBRE 2019**

**DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN PARA EL MANEJO DOCUMENTAL DE
LOS CLIENTES EN LA ORGANIZACIÓN SOLUCIONEI SAS**

INGRITH LISETH BARINAS NIÑO

**Trabajo de Grado presentado como requisito para obtener el título de
Ingeniero Industrial**

**Director
Alexis Navas Domínguez
Magíster en administración**

**UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
BOGOTÁ D.C.
SEPTIEMBRE 2019**

NOTA DE ACEPTACIÓN:

Firma del presidente del jurado

Firma del jurado

Firma del jurado

Bogotá, septiembre de 2019

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación es primeramente dedicado a Dios como principal guía en mi camino de vida, por darme la fortaleza para continuar en momentos difíciles.

A mi madre y padre, por ser esa fuente de consejos y aliento en situaciones complejas durante este proceso como último requisito para el cumplimiento de un sueño de vida.

También, a mis hermanos por ser ese apoyo incondicional en este camino, por ser los principales confidentes y testigos del esfuerzo y empeño dedicado en este trabajo.

Esto es por ustedes y para ustedes.

AGRADECIMIENTOS

A Dios por permitir la realización, presentación y sustentación del presente trabajo, por sus bendiciones en mi camino y el de mi familia.

A mis padres, familia y cercanos que siempre creyeron en mí, en mis capacidades y cualidades para sacar este proyecto y carrera delante de la mejor manera. Así mismo, quiero agradecer a los docentes que me acompañaron durante este proceso de aprendizaje. A aquellos maestros que compartieron su conocimiento para poder llegar a este punto.

De igual manera, agradezco a las personas cómplices que directa e indirectamente prestaron su atención y ayuda en la actual investigación y construcción de este trabajo.

A todos ustedes, gracias y mil gracias.

CONTENIDO

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	14
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	15
2. OBJETIVOS.....	16
2.1. OBJETIVO GENERAL.....	16
2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	16
3. JUSTIFICACIÓN	17
4. MARCO METODOLÓGICO	18
4.1. POBLACIÓN.....	18
4.2. DISEÑO METODOLÓGICO.....	18
4.3. INSTRUMENTO	19
5. ALCANCE O DELIMITACIÓN	20
6. MARCO REFERENCIAL.....	21
6.1. MARCO CONCEPTUAL.....	21
6.2. MARCO TEÓRICO	22
6.2.1. Características de los documentos de archivo	22
6.2.2. Valores documentales y ciclo de vida.....	23
6.2.3. Ciclo vital de los documentos.	23
6.2.4. Características de los SGD.	25
6.2.5. Principios de la gestión de documentos.	25
6.2.6. Procesos de la gestión de documentos.	26
6.2.7. Herramientas documentales.....	28
6.2.8. Beneficios de la gestión documental.	29
6.2.9. La gestión electrónica de los documentos de archivo.....	29
6.2.10. Tecnologías blandas.	30
6.3. GESTIÓN DE INFORMACIÓN DE CLIENTES.	30
6.3.1. ¿Qué relación hay entre la gestión de clientes y otros procesos empresariales?.....	32
6.3.2. ¿Cómo se estructura la empresa?	33
6.4. MODELOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL.....	34
6.4.1. Tipos de modelos.....	34

6.4.1.1.	Modelos originarios.....	34
6.4.1.2.	Modelos de segunda generación.	34
6.4.1.3.	Modelos de asimilación.....	34
7.	RESULTADOS.....	37
7.1.	ESTADO ACTUAL DEL MANEJO DE DOCUMENTOS DE CLIENTES EN SOLUCIONEI SAS	37
7.1.1.	Encuesta aplicada a los funcionarios sobre estado actual de la gestión de los documentos en Solucionei S.A.S.	37
7.1.2.	Estado actual de la gestión documental en Solucionei S.A.S través de un análisis descriptivo.	41
7.1.3.	Hardware.	42
7.1.4.	Software.	44
7.1.5.	PÁGINA WEB.	44
7.1.6.	Cuentas de correo electrónico.....	44
7.1.7.	Problemas de la página web.	45
7.1.8.	Red de datos.....	45
7.1.9.	Internet.....	46
7.1.10.	Acceso a internet.....	46
7.1.11.	Impresión en red.	46
7.1.12.	Compartimiento y almacenamiento de información.	46
7.1.13.	Problemas de acceso.....	46
7.1.14.	Conexión a internet.	47
7.1.15.	Recursos humanos.	47
7.2.	TECNOLOGÍAS BLANDAS	48
7.2.1.	Gestores documentales.....	48
7.2.2.	Mapas conceptuales.	48
7.2.3.	Flujo de comunicación.....	48
8.	PROPUESTA DE MODELO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	49
8.1.	GESTIÓN DOCUMENTAL ESTRATÉGICA.....	51
8.1.1.	Planeación archivística.....	51
8.1.2.	Planeación estratégica.	51
8.1.3.	Control y evaluación.....	51

8.2.	ADMINISTRACIÓN DE LOS ARCHIVOS	53
8.3.	PROCESO DOCUMENTAL.....	54
8.3.1.	Control de versiones y trazabilidad.....	54
8.3.2.	Cuadro de clasificación documental.	54
8.3.3.	Tabla de retención documental.	54
8.3.4.	Descripción del proceso.	54
8.3.5.	Avance del proyecto.....	55
8.3.6.	Cronograma de trabajo.	56
8.3.7.	Organización.....	57
8.3.8.	Control.	58
8.3.9.	Reciclaje.	58
8.3.10.	Ciclo de vida de los documentos.	58
8.3.11.	Activos de información.	58
8.3.12.	Gestión de información estratégica.	59
8.3.13.	Gestión histórica de la información.....	59
8.3.14.	Flujo de información y comunicación.....	59
8.4.	TECNOLOGIAS Y SISTEMAS ELECTRÓNICOS.....	60
8.5.	CULTURA ORGANIZACIONAL	61
8.5.1.	Generación de Cambios.....	61
8.5.2.	Tecnologías Recursos humanos.	62
8.5.3.	Caracterización de la empresa.	62
8.5.4.	Tipos de productos o servicios.	62
8.5.5.	Estructura organizacional	63
8.5.6.	Memoria institucional.....	63
9.	PROPUESTA DEL MODELO ANTE LA ORGANIZACIÓN	64
10.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	65
10.1.	CONCLUSIONES.....	65
10.2.	RECOMENDACIONES.....	66
11.	REFERENCIAS	67

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Proceso de Gestión Documental	22
Figura 2. Etapas Ciclo vital de los documentos.....	24
Figura 3. Cuadro de clasificación	28
Figura 4. Información de los clientes en un CRM.....	31
Figura 5. Ventajas de la gestión de información en clientes.....	31
Figura 6 Intercambio de información interdepartamental con CRM.....	32
Figura 7. Diagrama Oficinas Solucionei S.A.S. Bogotá.....	41
Figura 8. Red de datos Solucionei.S.A.S.....	45
Figura 9. Tabla de control de indicadores	52
Figura 10. Indicadores	53
Figura 11 Matriz de Riesgos	54
Figura 12. Mapa de procesos	56
Figura 13 Cronograma de actividades mes a mes	56
Figura 14 Gestor documental	57
Figura 15. Estructura planteada para Solucionei	63

LISTA DE GRÁFICOS

Grafico 1 Estado del Hardware en SOLUCIONEI S.A.S	38
Grafico 2. Encuesta del software en SOLUCIONEI S.A.S.....	39
Grafico 3 Encuesta de otros aspectos en SOLUCIONEI S.A.S.....	39
Grafico 4 Encuesta Flujos de información en SOLUCIONEI S.A.S.....	40
Grafico 5. Nivel Tecnológico de Solucionei S.A.S.....	43

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Correos corporativos de SOLUCIONEI.S.A.S	44
Tabla 2. Recursos humanos	47
Tabla 4 Procesos para iniciar un proyecto.....	55
Tabla 5. Flujos de información	60

LISTA DE ANEXOS

ANEXO A.....	71
ANEXO B.....	72
ANEXO C	73
ANEXO D	74
ANEXO E.....	75
ANEXO F.....	76
ANEXO G	77

RESÚMEN EJECUTIVO

El presente proyecto de investigación se desarrolla con el propósito de generar una propuesta de modelo documental que permita gestionar los documentos creados en los clientes de la empresa SOLUCIONEI S.A.S, bajo la necesidad que evidencia la autora en dicha organización durante el desarrollo de su práctica profesional. Por lo anterior, se planteó como objetivo general Diseñar un modelo para gestionar el manejo de los documentos de los clientes en dicha organización que le permita a la compañía facilitar su proceso de crecimiento en el corto y mediano plazo.

En primera instancia se realizó una revisión bibliográfica enfocada en los principales modelos de la gestión de documentos que se han trabajado en el mundo a lo largo de la historia, posterior a esto se hizo un diagnóstico utilizando dos herramientas de recolección de información primaria y el correspondiente análisis de los datos que permitiera evaluar la situación actual de la compañía. Para el desarrollo de la tercera fase se identificaron las variables que respondieran a las necesidades de la empresa y que a su vez pudieran desprenderse de las propuestas de los modelos de gestión documental más importantes en la administración de documentos, aportando herramientas para la construcción del propio diseño y finalmente se propuso el modelo ante las directivas de la organización en una reunión estratégica, quienes aprobaron cada una de las fases del modelo para una futura aplicación, en definitiva se presentaron las conclusiones y recomendaciones resultado de la investigación.

Palabras claves: Diseño, documentos, Modelos, Pymes, Flujos de documentos.

ABSTRACT

This research project is developed with the purpose of generating a proposal for a documentary model that allows you to manage the documents created in the clients of the company SOLUCIONEI SAS, under the need evidenced by the author in said organization during the development of her professional practice. Therefore, the general objective was to design a model to manage the handling of customer documents in that organization that allows the company to facilitate its growth process in the short and medium term.

In the first instance, a bibliographic review was carried out focusing on the main models of document management that have been worked on in the world throughout history, after this a diagnosis was made using two primary information collection tools and the corresponding one analysis of the data that allowed to evaluate the current situation in which the company was. For the development of the third phase, the variables that responded to the needs of the company were identified and that in turn could be derived from the proposals of the most important document management models in document management, providing tools for the construction of the company itself. He designed and finally proposed the model to the directives of the organization in a strategic meeting who approved each of the phases of the model for future application, in short, the conclusions and recommendations resulting from the investigation were presented.

Keywords: Design, documents, Models, SMEs, Document flows.

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

La línea de investigación en la que está enmarcado el presente proyecto es la de "Gestión Organizacional", por consiguiente este trabajo emplea conceptos que componen el campo investigativo ya mencionado. En ese sentido, el proyecto de investigación se direcciona bajo las temáticas de estrategia corporativa y gerencia del servicio, desde estas se analizan y aplican bases teóricas y modelos que aportan al planteamiento, construcción y sustentación de actividades interrelacionadas que permitan lograr el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la empresa en busca del crecimiento y desarrollo de la misma, dándole un enfoque hacia el análisis de los flujos y gestión de documentos, así como la toma de decisiones para la gerencia de la empresa SOLUCIONEI SAS.

INTRODUCCIÓN

El manejo que tiene el tratamiento documental dentro de una organización influye de forma significativamente en el buen desarrollo de las actividades que se llevan a cabo dentro de la entidad, por lo anterior, el archivo se convierte en un soporte importante para la gestión organizacional, sin embargo a lo largo de la historia la gestión documental ha presentado diversas problemáticas al momento de recuperar la información, esto llevó a desarrollar estándares y políticas que permitieran mejorar el concepto de la archivística. Actualmente las empresas buscan realizar un buen uso de los activos de información, es decir, aquellos activos intangibles que surgen a partir de la gestión de los documentos. Dichos activos, se manejan dentro de las organizaciones y permiten maximizar su tiempo y así mismo, ofrecer ventajas competitivas a sus clientes.

Es por ello que este trabajo de investigación se centra en elaborar un modelo de gestión documental que le permita a la empresa Solucionei S.A.S tener un acceso a la información de manera fácil y rápida sin desmeritar que sea confiable. Dicho modelo está basado en los principales referentes teóricos que existen en la historia y enfocado en las necesidades que tiene la empresa para hacer uso de la información y poder llevar a cabo las actividades que dependan de esta.

Solucionei S.A.S es una pyme que está en crecimiento, por ello se pensaría que el manejo y administración de su información es rápida y correcta. Sin embargo, según la investigación cuantitativa y cualitativa realizada durante el desarrollo de este proyecto, se evidenció que la organización tiene grandes falencias en el manejo, flujo, recolección y administración de la documentación, lo que ha ocasionado atrasos en el cumplimiento de los proyectos con los clientes.

Es por ello que con el fin de optimizar esta administración y sacar un mayor provecho a los conocimientos de los colaboradores, se planteó un modelo de gestión documental enfocado en buenas prácticas para el manejo de los recursos con los que cuenta y que a su vez le permita a la organización Solucionei S.A.S crecer en el corto, mediano y largo plazo.

DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN PARA EL MANEJO DOCUMENTAL DE LOS CLIENTES EN LA ORGANIZACIÓN SOLUCIONEI SAS

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Gestión Documental con el pasar de los años ha tenido un avance significativo en su estructura y la organización de la información ya sea de forma física o digital, para ser almacenada pasando por etapas de archivos activos, pasivos, y finalmente convertirse en archivos muertos. Pero no todas las empresas mantienen sus documentos en una estructura de gestión documental, algunas tienen políticas de archivo, otras tendrán su información sistematizada, pero no controlan el cumplimiento de las actividades o el manejo adecuado de los procesos ocasionando principalmente problemas en planeación, organización, dirección y control.

La información que reposa en los documentos de todo tipo requiere de una adecuada protección, manipulación, consulta y gestión. Resolver principalmente un problema que se circunscribe en tres retos por superar. El primero, es el limitado espacio con que se cuenta tradicionalmente para la ubicación de la documentación dispuesta en espacios físicos o digitales. En segundo lugar, el tiempo empleado para buscar eficientemente la gran cantidad de información que se guarda. El tercero y último, se centra en la capacidad de gestión de la información que puede ser útil para determinada organización.

Según Mundet “la función archivística ve reforzada su posición conservacionista, custodia y garantista. Es un reto de futuro superar las limitaciones de las soluciones actuales renovación refreshing y migración derivadas de la rápida caducidad tecnológica.” (Mundet, 2003). De tal forma que se requiere integrar la archivística con la gestión documental para tener un control adecuado de los datos. Sin embargo, dada las nuevas realidades tecnológicas, ahora dicho manejo se facilita si se pone a su disposición los sistemas “blandos” “software” que permitan a las organizaciones integrar un sistema global de los documentos.

La empresa Solucionei SAS es una compañía dedicada a la consultoría en Implementación y Outsourcing de ISO 9001, Sistemas de Gestión 27000-14000-SST, EFQM y 22000. Sus principales clientes son entidades de educación, aseguradoras comerciales, empresas de elaboración y distribución de productos para el hogar y alimentos, que buscan el montaje o mejoramiento de sus sistemas de gestión, así como la certificación de entidades externas para fortalecer su reputación y posicionamiento en el mercado. Solucionei SAS cuenta con un equipo consultor de quince personas especializadas en diferentes áreas, estas personas

diariamente manipulan documentos de los clientes y la falta de un modelo de gestión documental ha generado un mal uso de los archivos del área administrativa y operativa tales como duplicado de documentos con versiones obsoletas que ya no se usan, se tienen muchos reprocesos en la localización y recuperación de los documentos, además la custodia de los datos y el control de los mismos no se lleva de forma adecuada lo que implica complejidad a la hora de realizar dichas labores en una pyme en crecimiento.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Dado lo anterior, la pregunta a resolver en el presente trabajo de investigación es:

¿Cómo debe Soluciones SAS realizar una adecuada gestión de los documentos de sus clientes para poder asumir el reto de crecer en el corto y mediano plazo?

2. OBJETIVOS

2.1. OBJETIVO GENERAL

Diseñar un modelo para gestionar el manejo de los documentos de los clientes en la empresa Soluciones SAS que le permita a la compañía facilitar su proceso de crecimiento en el corto y mediano plazo.

2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar una revisión bibliográfica sobre la gestión documental.
- Hacer un estudio de la situación actual de Soluciones SAS, con el fin de identificar los procedimientos actuales respecto al manejo documental de la organización.
- Proponer el modelo de Gestión documental para mejorar el manejo de los archivos operativos y administrativos de la organización.

3. JUSTIFICACIÓN

El proyecto de investigación se genera a partir de la necesidad observada por la autora del presente documento, quien en su calidad de consultora en la firma Solucionei SAS ha podido constatar el reto que tiene la organización para administrar el gran flujo de documentos proveniente de los actuales veinte y cinco (25) clientes y el aumento de los mismos en el tiempo. Validando dicha problemática, el proyecto pretende abordar el análisis y la mejora de todos los procesos que están involucrados con el manejo de archivos y documentos en clientes de la organización, teniendo en cuenta que los dueños de la compañía son conscientes de esta realidad y están dispuestos a asumir los cambios a nivel organizacional que se deriven del presente proyecto.

Este proyecto tiene como finalidad solucionar la necesidad de administrar el flujo de documentos en la empresa Solucionei SAS. Esto a través del diseño de un modelo de gestión documental basado en un marco teórico que les permita a las directivas de la organización aplicar un prototipo robusto del manejo y gestión de sus documentos, con base en el diseño que se defina y sea propuesto. Esto para contribuir con el mejoramiento del servicio a los clientes (de manera eficaz, eficiente y oportuna), y asumir el reto de continuar creciendo sostenidamente en el corto y mediano plazo.

Así, este proyecto apoya a la organización en un nivel estratégico que le permita a la gerencia tener control eficiente de los documentos que gestionan sus colaboradores para la toma de decisiones coherentes y prevenir atrasos en los proyectos. Además, le permita a la empresa optimizar sus procesos productivos y de igual manera, genere una cultura organizacional sobre la importancia que tiene cada uno de los documentos que presentan los clientes a los consultores de Solucionei SAS. A nivel personal, esta propuesta busca aplicar los conocimientos adquiridos en la academia como profesional de Ingeniería Industrial y al mismo tiempo, adquirir nuevos conceptos y modelos que me pueden ayudar a perfeccionar el perfil de Ingeniero.

4. MARCO METODOLÓGICO

Para poder llevar a cabo el proyecto de investigación y así mismo dar respuesta a los objetivos planteados en este, se desarrolló una investigación Mixta, que en su carácter cualitativo se enmarca en tener una dimensión amplia del tema de estudio, realizando una exploración por parte de la autora que evidencia una problemática de dicha organización, profundizando en las observaciones, puntos de vista y documentos que le permitan realizar un análisis del estado actual de la organización y poder plantear las soluciones más oportunas la empresa según como lo plantea (Sampieri, 2014)

Además este proyecto también se desarrolló a partir de una investigación cuantitativa en el cual se diseñó dos encuestas basadas en el contexto a trabajar y se realizó un análisis estadístico con el fin de conocer cuáles son las causas e identificar el principal problema a tratar y generar unas conclusiones objetivas (Sampieri, 2014)

4.1. POBLACIÓN

La población objeto de estudio con el que se desarrolló la etapa dos de la fase de diagnóstico fueron tres (3) consultores senior y cinco (5) junior del área de operaciones, adicionalmente participaron en esta fase dos (2) colaboradores responsables de las actividades del proceso de coordinación y administración de la empresa Solucionei S.A.S sede Bogotá a quienes se les aplicó las dos encuestas desarrolladas. Adicional a esto, se tuvo en cuenta a los 15 colaboradores de la empresa para el diagnóstico descriptivo.

4.2. DISEÑO METODOLÓGICO

El camino para el desarrollo de este proyecto se estableció en tres fases que permiten dar respuesta a los objetivos planteados para esta investigación y generar diversas conclusiones al estudio del trabajo.

En una primera fase se identificaron los referentes teóricos de los distintos modelos de gestión de documentos existentes enmarcada en bases de datos como EBSCO HOST, STOR, EBOOKS, REF WORDS entre otras, con palabras claves como gestión, documentos, modelos de documentos, sistemas documentales, gestión de información y gestión de los documentos en pymes que permitan realizar una investigación profunda y conceptualizada de cómo diseñar un modelo documental favorable para la organización.

Para el desarrollo de la segunda fase se recolectó información sobre la empresa para conocer el estado actual de la organización frente a los recursos tecnológicos y humanos con los que se contaba, utilizando dos métodos de trabajo; el primero, una observación, descripción y análisis por parte de la autora haciendo un compilado de la estructura tecnológica, documental y humana con el fin de identificar las actividades que afectaban el desarrollo de los procesos, además este

primer método se complementó con un segundo procedimiento concerniente a la elaboración de una herramienta tipo encuesta que se aplicó tanto a los consultores como a los colaboradores utilizando un muestreo no probabilístico por conveniencia.

Para una tercera fase fue importante analizar la información recolectada de la empresa y las distintas problemáticas por las que esta atraviesa en el manejo y flujo de documentos con el fin de organizar y definir los procesos documentales para gestionar la centralización de recepción y envío de documentos, además coordinar la función archivística dentro de la estructura administrativa en base a la estandarización de procedimientos de distribución interno y externo de documentos. Adicional a esto, se basó en las fuentes de recolección de información bibliográfica apoyado en los modelos representativos de la gestión de documentos para la elaboración del modelo.

Finalmente, se presenta el modelo de documental con las directivas de la organización donde se expone cada paso del modelo en un comité Estratégico.

4.3. INSTRUMENTO

Para el estudio se diseñó una encuesta tomando como referencia conceptos del autor Urdaneta Paéz tomado por el criterio de completitud que consiste en evaluar los recursos de hardware, software, recursos humanos y el flujo de información que tiene la organización. Se aplican dos encuestas a 10 trabajadores de la organización seleccionados por una muestreo no probabilística por conveniencia, se encuestan a los colaboradores que tienen un mayor manejo de información en la empresa los cuales se describen en el punto 4.1, la primera encuesta contiene dieciséis (16) preguntas relacionadas con la calidad de los equipos que permiten elaborar y gestionar los documentos, para esta se realiza un análisis tipo cuantitativo el cual se le da a cada respuesta los siguientes variables: Teniendo en cuenta que 1 (Insuficiente) 2,3,4 (Aceptable) 5 (excelente) como se evidencia en el Anexo A y la segunda encuesta contiene siete (7) preguntas acerca del manejo de flujo de documentos que manejan los colaboradores en la organización y maneja dos criterios SI O NO. Con esta se tiene un análisis descriptivo del problema de información y se muestra en el Anexo.

5. ALCANCE O DELIMITACIÓN

El proceso de investigación se desarrolló en la ciudad de Bogotá y va dirigido a la empresa SOLUCIONEI SAS en el diseño de un modelo de gestión documental que le permita hacer uso eficiente de la información de sus clientes. La elaboración del modelo incluye el estado actual del proceso de gestión de los documentos a través del diagnóstico, la propuesta del modelo y finalmente la propuesta del mismo ante la gerencia de la organización. No hace parte del alcance la implementación del modelo, sin embargo se han realizado algunas mejoras de corto plazo que han incidido en los procesos dada la cercanía que tiene la autora con las actividades de gestión de documentos con los clientes previa autorización de la gerencia.

6. MARCO REFERENCIAL

6.1. MARCO CONCEPTUAL

La información por sí sola no agrega valor, se requiere gestionarla para hacer un uso adecuado de los recursos, por lo anterior, se toma en cuenta los siguientes conceptos referentes a la gestión documental que permitirán tener una idea más clara del tema.

Como Carlota Bustelo Ruesta (2011), menciona que la gestión documental “es un conjunto de elementos que interactúan en una organización con el fin de establecer políticas y objetivos, y los procesos para alcanzarlos”.

Mientras que Odalis García Payo (2012) hace referencia a que este no es más que un sistema para gestionar los documentos sin importar el formato en el que se encuentre diseñado.

Sin embargo, Cruz Mundet (2011) dice “que la gestión documental es un conjunto de normas, técnicas y conocimientos aplicados al tratamiento de documentos desde su diseño hasta su conservación permanente.”

Leandro Alegsa (2008) define a la gestión documental como un conjunto de elementos que interactúan entre sí para recibir y distribuir elementos.

En cambio Esther Cruces (2013, p.15) plantea que la gestión documental se define como un método que integra la gestión administrativa con el fin de economizar y llevar a cabo la creación de los documentos de manera eficaz manteniendo, disponiendo y dándole un uso a lo largo de las tres edades de los documentos.

Finalmente se concluye que la gestión documental no es más que un conjunto de instrucciones que buscan la eficacia y la productividad en las actividades desarrolladas en la documentación en aras de una mejor economía y productividad.

Figura 1. Proceso de Gestión Documental



(Valledupar, 2019). Recuperado de <https://ccvalledupar.org.co/sistema-de-gestion-documental/#1491428293785-68c470c2-db01>

6.2. MARCO TEÓRICO

6.2.1. Características de los documentos de archivo

Un documento debe contener la información que se comunicó o el motivo por el cual se decidió elaborar. Además, dicho documento debe satisfacer las necesidades de la organización, hacia dónde va dirigido y a su vez ser utilizado para rendir cuentas. Es por tal razón que la norma ISO 15489 establece unas características fundamentales que debe constituir un documento (UNE, 2016).

- a) **Autenticidad.** Se dice que un documento es auténtico cuando se tiene la certeza de la persona que lo elaboró y firmó o por el contrario cuando se tiene la convicción respecto a la persona que se le atribuye dicho documento.
- b) **Fiabilidad.** Un documento es fiable cuando la información que contiene es precisa y completa, es decir que enmarque una a una las actividades de las

que da testimonio y a su vez se puede recurrir en el transcurso del desarrollo de las operaciones.

- c) **Integridad.** Un documento es integro cuando está libre de modificaciones no autorizadas y su contenido es completo e inalterado.
- d) **Disponibilidad.** Un documento es de carácter utilizable cuando es localizado, recuperado presentado e interpretado. Los documentos deben contener la información clara y precisa de las operaciones que lo crearon y usaron además debe evidenciar una secuencia lógica del actividades y funciones de la organización.

6.2.2. Valores documentales y ciclo de vida.

La conservación de los documentos varía según el tipo de organización, es decir depende del valor que la empresa le dé a la información plasmada en él, algunos son guardados por periodos cortos con el fin de evidenciar el motivo por el cual fue creado, otros por el contrario tiene un valor más duradero estos determinan la historia de la organización a lo largo del tiempo; este proceso es conocido como el valor documental que se dividen en valores primarios o secundarios dependiendo los periodos de almacenamiento en las diferentes fases de archivo. (15489-1, 1-09-2001)

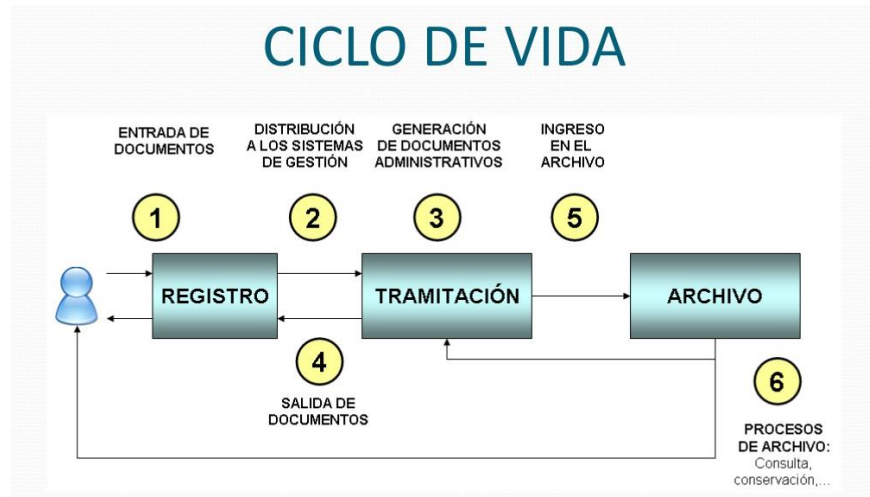
El valor primario de los documentos describe el objeto por el cual fue creado y la capacidad de testimoniarla. Este tipo de documentos normalmente permanecen en la dependencia donde fueron creados unido a la finalidad por la cual el documento se ha originado por la organización. (ALVARADO, 2016)

El valor secundario de un documento es aquel que una vez utilizada la información de su creación esta puede ser utilizada en un futuro como testimonio institucional.

6.2.3. Ciclo vital de los documentos.

Los documentos que se manejan en la gestión de la información tienen un tratamiento durante el tiempo que se gestiona dicha información, desde el momento en que son creados hasta que se desecha el documento a lo largo de su vida documental atraviesan por tres etapas:

Figura 2. Etapas Ciclo vital de los documentos



Procuraduría de la nación. Recuperado de [https://www.procuraduria.gov.co/portal/media/file/modulo_calidad/mapa_proceso/282_INS-GD-AS-008_Instructivo_aplicaci%C3%B3n_de_TRD_y_TVD_transferencias_y_eLI%20\(MA\).pdf](https://www.procuraduria.gov.co/portal/media/file/modulo_calidad/mapa_proceso/282_INS-GD-AS-008_Instructivo_aplicaci%C3%B3n_de_TRD_y_TVD_transferencias_y_eLI%20(MA).pdf)

- ✓ **Archivo de gestión:** Los archivos de gestión son aquellos que se encuentran en tramitación o que son utilizados constantemente a modo de consulta, estos archivos son normalmente conocidos como documentos de oficina y por lo general son documentos que no deben perdurar más de cinco años, aunque usualmente ya no se pide ese tiempo, por lo general un documento solo consta de un año debido a que las organizaciones están en constante cambio.
- ✓ **Archivo central:** Esta etapa hace referencia en donde se va a guardar la información que no es consultada constantemente, quiere decir archivos que ya no son de uso frecuente, depende de la gestión de información que manejen las organizaciones, los archivos por lo general son trasladados para darle un tratamiento como objeto de consulta esto con el fin de abrirle espacio a nueva información que necesita ser tratada.
- ✓ **Archivo histórico:** Esta es la última etapa de un documento, hace parte ya de la historia de una organización. Los archivos históricos son documentos que ya no tienen vigencia y que su ciclo vital ya muere, por lo general tiende hacer parte para la investigación en adecuadas condiciones donde se garantice la transmisión para futuras generaciones.

Por lo anterior podemos decir que los elementos que son necesarios para desarrollar las estrategias del ciclo vital de la información son los siguientes:

- Definición de información
- Recolección
- Validación
- Consolidación de información para el análisis
- Publicación de información

6.2.4. Características de los SGD.

De igual manera que los documentos los sistemas de gestión documental deben manejar unas características primordiales expuestas a continuación:

- a) **Fiabilidad.** Es la capacidad que tiene un sistema para funcionar de manera continua a través de una serie de procedimientos, a su vez este debe ser capaz de incorporar de forma sistemática los documentos unido a las acciones, organizarlos y protegerlos. Un SGD debe predeterminar los diferentes cambios que pueden surgir durante la operación, de forma que se asegure la satisfacción de las necesidades de la organización.
- b) **Integridad.** Los SGD deben identificar la persona o personas encargadas del control de la información con el fin de evitar el uso inadecuado de los documentos, ya sea modificaciones o eliminación de información que sea valiosa para la organización.
- c) **Conformidad.** Dentro de Un SGD es importante examinar cuales son los requisitos que se necesitan para el cumplimiento de las actividades propias de la organización, de su entorno normativo y de las expectativas de la sociedad.
- d) **Exhaustividad.** Un SGD debe tramitar todos los documentos que provengan de las actividades desarrolladas en una organización.
- e) **Carácter sistemático.** Se debe establecer unos lineamientos que permitan al usuario la creación, divulgación, administración y distribución.

6.2.5. Principios de la gestión de documentos.

Según la norma ISO 15489 estable seis principios para guiar la gestión de los documentos:

- a) **Instaurar políticas:** Para el buen funcionamiento de los sistemas de gestión documental es de vital importancia implementar directrices que le indiquen al personal cual es el tratamiento adecuado de los documentos, permitiendo organizar de forma más rápida y eficaz las actividades referentes a la creación y uso de los documentos.
- b) **Asignación de responsabilidades:** Es importante delegar la responsabilidad de la persona que se hará cargo del control del sistema documental, aunque haya un responsable directo todo el personal de la organización deberá cumplir con una serie de actividades y responsabilidades encaminadas al buen funcionamiento de la gestión de los documentos.

- c) La fijación y promulgación de procedimientos:** Dentro de las políticas documentales es trascendente comunicar no solo acciones que realizarán las personas, sino también las herramientas y el modo en el que se va a compartir e interactuar la información, este tipo de documentos debe ser claro y conciso con el fin de que sea entendible para cualquier miembro de la organización, además es importante tener una adecuada comunicación para darle cumplimiento al documento.
- d) La prestación de servicios relacionados con la gestión y uso.**
Realmente la gestión de los documentos nace de la necesidad de llegar a todas las áreas de la organización y la creación e implementación de directrices se llevan a cabo con el fin de suplir las necesidades de los usuarios internos y externos es por ello que es importante medir el nivel de agrado en el que se encuentran las personas con el sistema y poder mejorar en el manejo de los documentos.
- e) El diseño, la implementación y la administración de sistemas especializados.**
En el mercado existen muchas herramientas que permiten apoyar la actividad documental a través de sistemas tecnológicos e informáticos que agilizan los procesos operativos y permiten hacer un uso más eficiente de los documentos, pero para ello es importante que dichas herramientas se ajusten a las necesidades y expectativas que tiene la organización.
- f) La integración de la gestión de documentos de archivo en los sistemas y procesos de la organización.** Las directrices establecidas para el manejo de documentos no puede ser algo aparte de los demás sistemas que manejan las organizaciones, es importante realizar una integración entre las diferentes políticas con el fin de alinear todas las actividades en pro de la calidad y la mejora continua.

6.2.6. Procesos de la gestión de documentos.

La gestión de documentos compone nueve procesos importantes para su desarrollo, estos pueden llevarse a cabo de forma lineal o en desorden el orden de los mismos no afecta el sistema, los procesos son los siguientes:

- a) Determinación de los documentos que deberían incorporarse al sistema**
La determinación de los documentos es el análisis del medio normativo en el que se mueve el sistema de gestión, varía según el tipo de organización, el contexto social y legal en el que esté.
- b) Establecimiento de los plazos de conservación de los documentos**
Es importante determinar y establecer el tiempo de conservación de un documento y de antemano cumplir con las necesidades presentes y futuras de la gestión documental aplicando la normativa apropiada para la satisfacción de las partes interesadas.
- c) Incorporación de los documentos.** Dentro de la creación de directrices se debe establecer la forma en que un documento entra hacer parte del sistema aquí se debe mencionar las actividades que relaciona su productor, el

contexto en que se origina y los demás documentos asociados a otros documentos del archivo.

- d) **Registro.** Es formalizar el ingreso de un documento al sistema de gestión a través de un código de identificación único y una breve descripción que permita una recuperación fácil dicho documento no podrá estar vinculado en ningún proceso hasta que se haya realizado el registro.
- e) **Clasificación.** En este proceso se identifican a que categoría pertenece la información basados en la actividad a la cual esté relacionado el documento, esté proceso se realiza a través del cuadro de clasificación donde se codifica y proporciona una visión general de la ubicación como soporte del proceso y a su vez facilita su recuperación.
- f) **Almacenamiento.** El almacenamiento de los documentos asegura la autenticidad, fiabilidad, integridad y disponibilidad de los mismos en el archivo durante un periodo de tiempo determinado. El sistema de gestión documental debe asegurarse que las condiciones de almacenamiento y el uso que se le dé al documento sea el adecuado con el fin de evitar problemas innecesarios como pérdida del documento, modificaciones o destrucción no autorizada.
- g) **Acceso.** En este proceso se identifican una serie de directrices sobre el acceso a la información que regulan a quien se le permite visualizar, manipular y en qué momentos se producen dichos documentos. Dicha información queda consignada en la tabla de acceso y seguridad de la información de acuerdo a los requisitos legales y los derechos de acceso que tienen los usuarios.
- h) **Trazabilidad.** Durante la trazabilidad se obtiene el control necesario para el manejo de los documentos esta actividad permite identificar cuáles son los movimientos y el uso que los usuarios le dan a los documentos, de forma que se asegure que únicamente los usuarios con permisos adecuados realizan las actividades asignadas y prevenir las posibles pérdidas, hasta que se aplica la disposición final.
- i) **Disposición.** Durante este proceso se determina una serie de actividades que reglamentan la retirada de los documentos de archivo de los sistemas en uso, normalmente estas acciones quedan consignadas en un calendario de conservación, donde se determina la fase pertinente del ya sea eliminación, conservación permanente o transferencia a otro sistema archivístico.

6.2.7. Herramientas documentales.

Los sistemas de gestión documental deben ajustarse a los documentos que se manejen en cada organización, no existe un modelo universal pero si existen una serie de herramientas que permiten hacer uso eficiente de los documentos adaptándolas a cada empresa (Cruz, 2017). Es por ello que la ISO 15489 define los siguientes instrumentos para la gestión documental:

- a) **Un cuadro de clasificación basado en las actividades de la organización.** El cuadro de clasificación es un instrumento que permite consignar los documentos que se han creado a lo largo de la organización, este consiente en agrupar la información basada en las diferentes actividades que se realizan en las empresas proporcionando una estructura lógica de la documentación en cuanto a organización, mejor acceso, uso y recuperación de los mismos.

Figura 3. Cuadro de clasificación

CUADRO DE CLASIFICACIÓN DOCUMENTAL							Código: 710.14.15-14				
PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL							Fecha aprobación: 30/07/2014				
PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DE TRD							Versión: 01				
							Página:				
FONDO	Código	Serie	Código	Subserie	Código	FECHA DE CREACIÓN	SECCION	SUBSECCION	NO. DE VERSION	SERIE SIMPLE	SERIE COMPUSTA

(victimas, 2017). Recuperado de <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/formato-cuadro-de-clasificacion-documental-v1/38422>

b) **Un calendario de conservación y disposición de documentos.**

Uno de los criterios más significativos dentro de la gestión de documentos es establecer parámetros de cómo, dónde y hasta cuándo se va hacer la administración de dicha información, es por ello que el calendario de conservación es una herramienta valiosa que especifica en qué lugar queda archivado el documento, cuánto tiempo se conservara y en qué plazo de tiempo se procede a ser eliminado. Por lo general los calendarios de conservación tienen los siguientes criterios:

- Código de Clasificación
- Soporte (papel / electrónico)
- Plazo de permanencia de los documentos en Oficinas / Archivo General
- Acceso (Libre / Restringido / Confidencial)
- Destino final (Conservación / Eliminación Parcial / Eliminación Total)

6.2.8. Beneficios de la gestión documental.

Los sistemas de gestión documental son de gran apoyo para la toma de decisiones relacionadas con las actividades que desarrolla una organización. Tener una práctica adecuada permite unos resultados positivos y eficientes gestionando un recurso muy valioso para la organización, como lo es la información que posa sobre aquellos documentos además permite mejorar el rendimiento de los procesos con una adecuada comunicación, entre los resultados se resaltan:

- a) La implementación de un sistema de gestión documental permite mejorar el desarrollo de las actividades empresariales agilizando el trabajo a través de la implementación de procedimientos que ayudan al rendimiento de la organización.
- b) Permite dirigir las actividades de una manera ordenada, eficiente y responsable, con el fin de generar un servicio coherente y equitativo además de poder administrar la información sin desgastarse horas buscando en un archivo información que quizás ya ni exista y de esta manera obtener consultas más ágiles y eficaces en la organización.
- c) La calidad de la documentación, tener un acceso y control de los documentos facilitan el cumplimiento de las actividades además ayuda a no llenarse de información que no genera valor para la organización y archivar aquellos que carezca de valor y vigencia.
- d) La cultura corporativa, contribuye a fomentar redes de trabajo y al mismo tiempo ayuda a establecer políticas para gestionar el conocimiento.
- e) La gestión documental ayuda a mejorar la carga administrativa. A través de la creación de un sistema de clasificación reduciendo el tiempo dedicado en la localización y recuperación de documentos, además favorece la fluidez en la elaboración de los documentos.

6.2.9. La gestión electrónica de los documentos de archivo.

La creación de documentos a través de soporte ofimáticos cada vez avanza más con el pasar de los días, la implementación de nuevas tecnologías de información relacionadas con el manejo de los documentos es una realidad cotidiana que se extiende de forma irrefrenable, ayudando a resolver los diferentes problemas que acarrea la gestión documental, permitiendo a las organizaciones avanzar de forma más eficiente en el desarrollo de las actividades derivadas de este proceso.

La producción de documentos a través de medios electrónicos ha generado desarrollar nuevas estrategias que permitan realizar controles prácticos sobre los soportes documentales, con el fin de integrar la gestión documental por medio de directrices que contemplen la creación, el intercambio, almacenamiento, tratamiento y recuperación en la administración electrónica de documentos. Normalmente el término SGD se utiliza para describir aplicaciones informáticas encaminadas al proceso electrónico de documentos, dichas tecnologías integran varios aspectos relacionados con contenidos, gestión de flujos de trabajo, trabajo en grupo, digitalización de documentos, etc. Aunque en muchos casos solo toman

en cuenta las aplicaciones informáticas y para hacer uso eficiente del sistema de gestión documental, es importante tomar en cuenta la estructura organizativa y conceptual que se necesite para el desarrollo completo del sistema.

El diseño y la implementación de un SGD necesita desarrollar una serie de actividades antes de elegir la herramienta tecnológica con la que se va a trabajar, es vital que el software se incorpore a los parámetros previamente establecidos y siempre dirigidos al cumplimiento de los procesos documentales. Por lo general, los sistemas electrónicos de gestión documental se orientan para grandes empresas, aunque implementar un SGD en una pyme se puede ejecutar con costos mínimos tanto en equipos como programas generando uso cotidiano de los recursos informáticos existentes, sin dejar atrás la creación de la estructura documental necesaria permitiendo un gran avance dentro de la gestión documental de la organización. (Contreras & Guzman, 2005)

6.2.10. Tecnologías blandas.

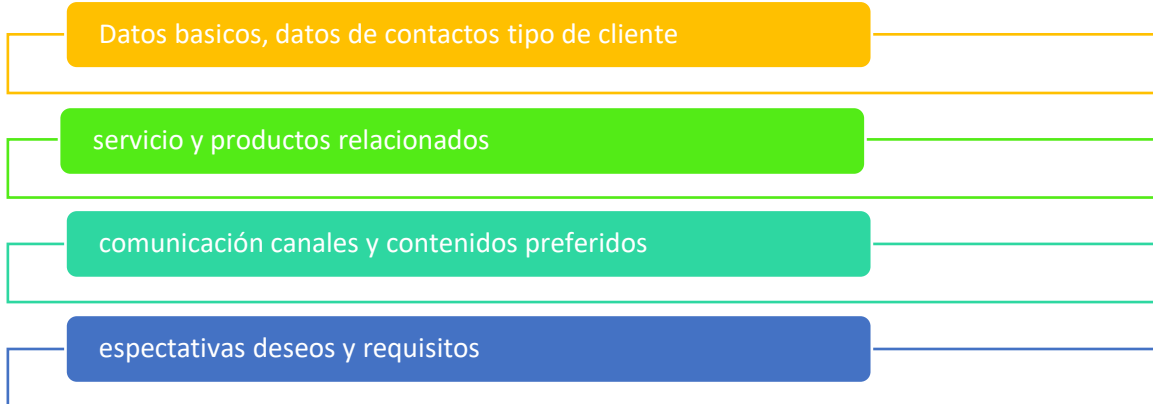
Cuando se habla de tecnologías blandas se hace referencia a los conocimientos, procedimientos, metodologías, disciplinas, habilidades que hacen posible el desarrollo posterior de productos y servicios, esta posibilita el uso eficaz tanto de los recursos humanos de una empresa, como la optimización de los procesos productivos de esta.

6.3. GESTIÓN DE INFORMACIÓN DE CLIENTES.

Dentro de las organizaciones tener al cliente satisfecho siempre será lo más importante, es por ello que cada esfuerzo o trabajo va enfocado a lograr satisfacer las necesidades e incluso a superarlas. La gestión de la información en los clientes va orientada en generar una serie de estrategias que hagan que el cliente tome la decisión de seguir adquiriendo la prestación y que a su vez recomiende el servicio en sus círculos más cercanos.

Hoy en día las organizaciones obtienen un gran número de herramientas que les permite gestionar la información de sus clientes y a la vez sostenerse en el mercado, sistemas como el CRM son metodologías que almacenan, analizan y usan la información más relevante de los clientes que le generan un alto grado de confianza a la empresa sobre sus funcionalidades y el estado de la organización, además se tiene herramientas más avanzadas como un business intelligence para comprender más al cliente dependiendo de la organización, entre más servicios o paquetes diferenciadores sobre la gestión de su información que se adapte al tipo de empresa a la que se le ofrece el servicio es más fácil mantener la fidelización del cliente. Dentro de los CRM se maneja información relacionada en el siguiente esquema

Figura 4. Información de los clientes en un CRM



(TIC.PORTAL , 2018). Recuperado de <https://www.ticportal.es/glosario-tic/crm-gestion-relaciones-cliente>

Los clientes son cada vez más exigentes a la hora de contratar un servicio competitivo. Una empresa que puede resolver rápido y de forma efectiva las dudas o problemas, adquieren una ventaja inmediata respecto a la competencia. Los CRM pueden ofrecer una serie de ventajas importantes para una organización que permiten a las empresas decidir por qué invertir en un sistema de gestión de relaciones con el cliente tales como:

Figura 5. Ventajas de la gestión de información en clientes



Fuente: elaboración propia / material para la investigación

La optimización del contacto con los clientes también es importante para las relaciones de B2B. En este caso, a menudo hay incluso más en juego. Una rotura de la confianza con un partner empresarial suele significar el final de la colaboración entre ambas partes.

Diseño y cumplimiento de nuevas estrategias de marketing y ventas

Para generar alianzas estratégicas tanto para clientes existentes como los potenciales es importante seguir innovando y generando nuevas estrategias es por ello que tener la información de los clientes y manejarla se convierte en una mina de oro; generar campañas de marketing sobre las necesidades que tienen las organizaciones ayudan al departamento de ventas a recopilar y analizar la información que pueden relacionar directamente con la compra, al guardar los resultados de este tipo de investigaciones en el CRM, los departamentos de marketing y ventas de una empresa intentan tener una mejor visión de la identidad de los (potenciales) clientes. Cuanto más conozcas a los clientes, más directas y eficientes serán tus estrategias.

6.3.1. ¿Qué relación hay entre la gestión de clientes y otros procesos empresariales?

Además del tipo de clientes, los diferentes procesos en torno a estos clientes también son un factor distintivo entre las empresas y, por lo tanto, entre los sistemas CRM ideales. Por ejemplo, a menudo un CRM se usa para el intercambio de información entre distintos departamentos. Sobre todo en las empresas comerciales tradicionales, este intercambio es de gran importancia para una gestión de clientes eficiente.

Figura 6 Intercambio de información interdepartamental con CRM



(TIC.PORTAL, 2018). Recuperado de <https://www.ticportal.es/glosario-tic/crm-gestion-relaciones-cliente>

El intercambio práctico entre la gestión de relaciones con el cliente y otros procesos empresariales se realiza a menudo a través de una integración con un sistema ERP. También hay muchos paquetes de ERP que ofertan un módulo integrado de CRM.

6.3.2. ¿Cómo se estructura la empresa?

La elección de qué sistema de CRM se debe trabajar depende de la estructura de empresa, por ello se debe observar muy bien qué tipo de empresa ofrece el servicio y cómo se presta este. Por ejemplo si se presta el servicio a empresas franquiciadas, la empresa principal desea conocer el marketing de los franquiciado y es importante calcular que clientes se van a registrar en los CRM, los informes que deben tener y determinar qué datos pueden ver los otros franquiciados.

Para el manejo de la información de los clientes se debe tener en cuenta la ley general de protección de datos que ejercen gran influencia sobre los sistemas CRM con el fin de evitar riesgos en la seguridad de la información de las empresas. Dentro de estos sistemas es importante tener en cuenta qué información es necesaria almacenarla para trabajar con ella, debido a que en cuanto más información se guarde se genera más riesgo de ser mal utilizada, además se debe tener en cuenta cuantas personas pueden tener acceso a la información del cliente y si es necesario que estas manejen cierta información.

Los sistemas CRM permiten que las organizaciones pongan en práctica la gestión con los clientes de forma estratégica con el fin de llevar a cabo negocios. Estos sistemas ayudan a trabajar en todos los departamentos administrativos con el fin de centrar la organización en el cliente, esta contribución interdepartamental también reduce costos, aumenta la eficiencia y mejora la satisfacción del cliente.

Existen muchos paquetes comerciales en el mercado que representan una buena alternativa comercial como los siguientes:

- Salesforce
- Microsoft Dynamics
- Open Source
- opentaps
- Tunesta
- Compiere
- Vtiger
- XRMS
- Ohioedge
- openCRX

Cada uno de estos sistemas ofrece diversidad de herramientas que le permitirán a las organizaciones tener un control más eficiente de la información de los clientes.

Cada una está creada para diferentes modelos de empresa ya depende el tipo de clientes que se maneje en la organización para gestionar alguno de estos sistemas.

6.4. MODELOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL

La gestión de documentos es una actividad tan antigua como la escritura, nace de la necesidad de "documentar" por escrito todos los actos administrativos que se llevaban a cabo con el fin de tener testimonio de los hechos; los documentos eran plasmados en tablillas de arcilla, hojas de papiro, pergaminos y papel. Con el pasar de los años la gestión se fue haciendo más compleja a medida que crecía el tamaño de los fondos documentales, por lo que fue necesario generar modelos estructurales que permitieran hacer uso eficiente de la información, dichos modelos se dividieron en tres tipos:

6.4.1. Tipos de modelos

6.4.1.1. Modelos originarios.

Son el tipo de modelos que se han desarrollado totalmente he influyen directamente en otros modelos. (Sanjuan, 2006)

6.4.1.2. Modelos de segunda generación.

Son los modelos que han sido influenciados de otros modelos pero que tienen gran similitud en su forma de administrar y archivar.

6.4.1.3. Modelos de asimilación.

Estos modelos han adoptado a priori elementos de otros modelos que son muy diferentes a su práctica administrativa de origen.

Modelo	Características del modelo
Modelo Norteamericano	<ul style="list-style-type: none"> • Administración muy joven • Buena gestión documental • Obtener beneficios económicos • Su archivística no depende del pasado histórico • Dan gran importancia a los avances tecnológicos • Reconocimiento legal • Generan el concepto de (records management) donde aportan valor a: clasificación, valoración, selección y producción de documentos además del inventario de los mismos • Contiene dos submodelos el EE.UU. y Quebec.

Modelo Europeo	<ul style="list-style-type: none"> • Tradición archivística arcaica • Su trabajo archivístico se enfoca en los documentos con valor histórico • Se engloba en dos corrientes la primera se centra países germánicos, Italia e Inglaterra y la segunda proviene de la corriente francesa “Prearchive” • No hay diferencia entre archiveros y gestores de documentos • Se quiere la normalización en la gestión de documentos: Plan para el tratamiento
Submodelos	
EE.UU.	<ul style="list-style-type: none"> • Se basa en el “records management” • Eficacia en la reducción al mínimo del volumen de documentos • Política de estado dirigido a la generación de prácticas administrativas • Se enfoca en reducir los volúmenes de documentos y al mismo tiempo una reducción de costos • Creación de tablas de valoración de documentos • Se desarrollan soluciones para resolver los problemas frecuentes de la administración • La competencia de intereses dando lugar a profesionales paralelos; gestor de documentos y archivero • Obtiene gran respaldo de organizaciones internacionales como UNESCO Y EL ICA • En su desarrollo han involucrado las nuevas tecnologías informáticas y documentales
Quebec	<ul style="list-style-type: none"> • Aparece hacia los años 80 con la creación de políticas y programas de documentos • Tiene una legislación federal • Los archivos nacionales tiene el control de los documentos durante todas sus etapas • Al igual que el modelo EE.UU. cuenta con dos profesionales dentro de la gestión de documentos, pero el archivero tiene más peso que el gestor documental • La clasificación el calendario de conservación son la base de la gestión de documentos • Le dan gran importancia a las nuevas tecnologías en la gestión documental administrativa
Inglaterra	<ul style="list-style-type: none"> • Sus sistemas de normas son dictados por reino unido • No existe un control total dentro de los procesos de selección, eliminación y su disposición final • Los documentos públicos están a cargo del conservado de archivo estatales

	<ul style="list-style-type: none"> • Se realizó una distribución de procesos administrativos sobre la custodia y conservación de los archivos históricos
Alemania	<ul style="list-style-type: none"> • Su sistema de archivo es descentralizado • Tienen un modelo occidental enfocado en tener un solo archivo federal • Las normas se rigen para todos los archivos • Tienen un sistema de control en tramitación • Trabajan con un cuadro de mando donde definen su clasificación y el modo de custodiar los documentos • Tiene depósitos documentales intermedios • manejan un sistema de protocolo para todos los documentos de administración
Italia	<ul style="list-style-type: none"> • Su sistema es centralizado a través de la estructura de archivos nacionales • Este modelo fue basado en el modelo alemán el cual se enfoca en tener prueba de la producción, expedición o recibido. • El archivo central se encarga de todo el trámite de organización de los documentos • Se establece una junta para la toma de decisiones en cuanto a los documentos
Prearchive	<ul style="list-style-type: none"> • Está vinculado a las prácticas tradicionales de administración francesa. • No tiene políticas que regulen el tratamiento de archivos documentales. • La preservación de los documentos se limita a un valor permanente. • La importancia de nuevas tecnologías. • Se generan tablas de evaluación documental para preservación de documentos históricos.

7. RESULTADOS

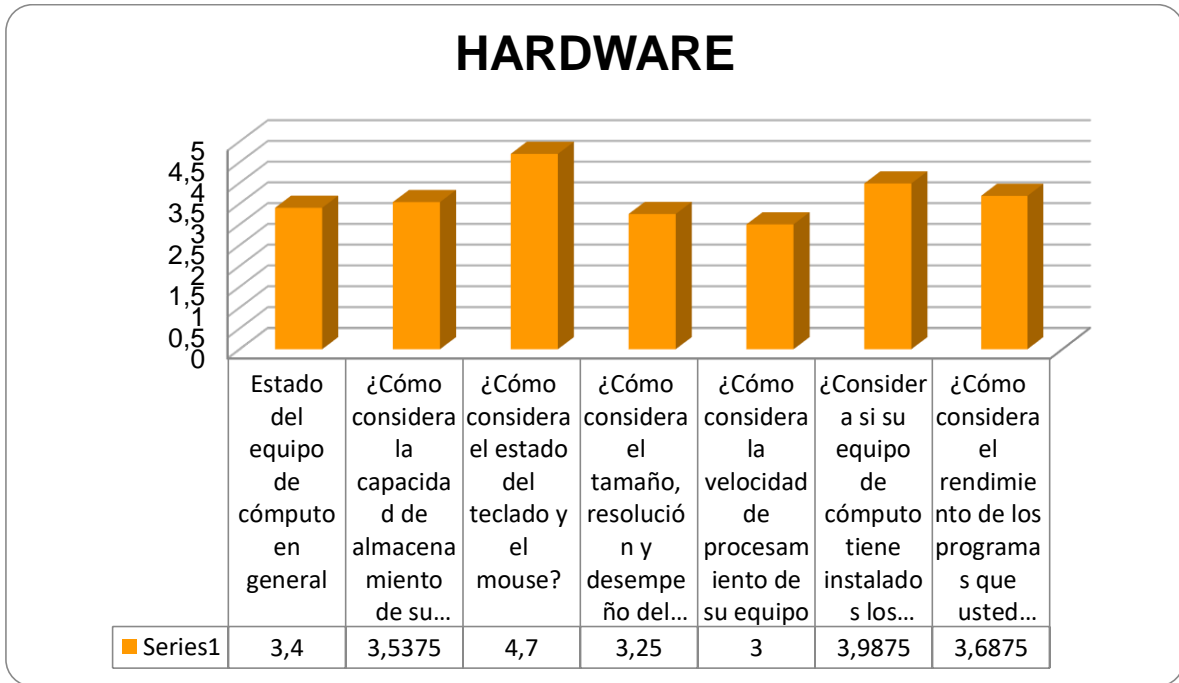
7.1. ESTADO ACTUAL DEL MANEJO DE DOCUMENTOS DE CLIENTES EN SOLUCIONEI SAS

A partir de esta investigación se pudo determinar el estado actual de cómo la empresa Solucionei S.A.S gestiona la información de sus clientes con el objetivo de tener un diagnóstico lo más acertado posible. Como etapa de diagnóstico se decidió aplicar una encuesta con preguntas relacionadas a las herramientas tecnológicas que usan los colaboradores y los flujos de información que se utilizan frecuentemente. Esto determinó que se tienen grandes falencias en la infraestructura tecnológica como equipos de cómputo que en su mayoría no se encuentran en buen estado, las redes de acceso a internet que fallan constantemente su conexión, las plataformas de los clientes donde en su mayoría el acceso a la información se hace compleja para los consultores y la comunicación entre las personas que interactúan en el manejo de los documentos no es muy asertiva. También para el desarrollo de esta fase se llevó a cabo un diagnóstico descriptivo de cada una de las áreas que hacen parte de la organización a continuación se enuncian los resultados obtenidos en cada paso:

7.1.1. Encuesta aplicada a los funcionarios sobre estado actual de la gestión de los documentos en Solucionei S.A.S.

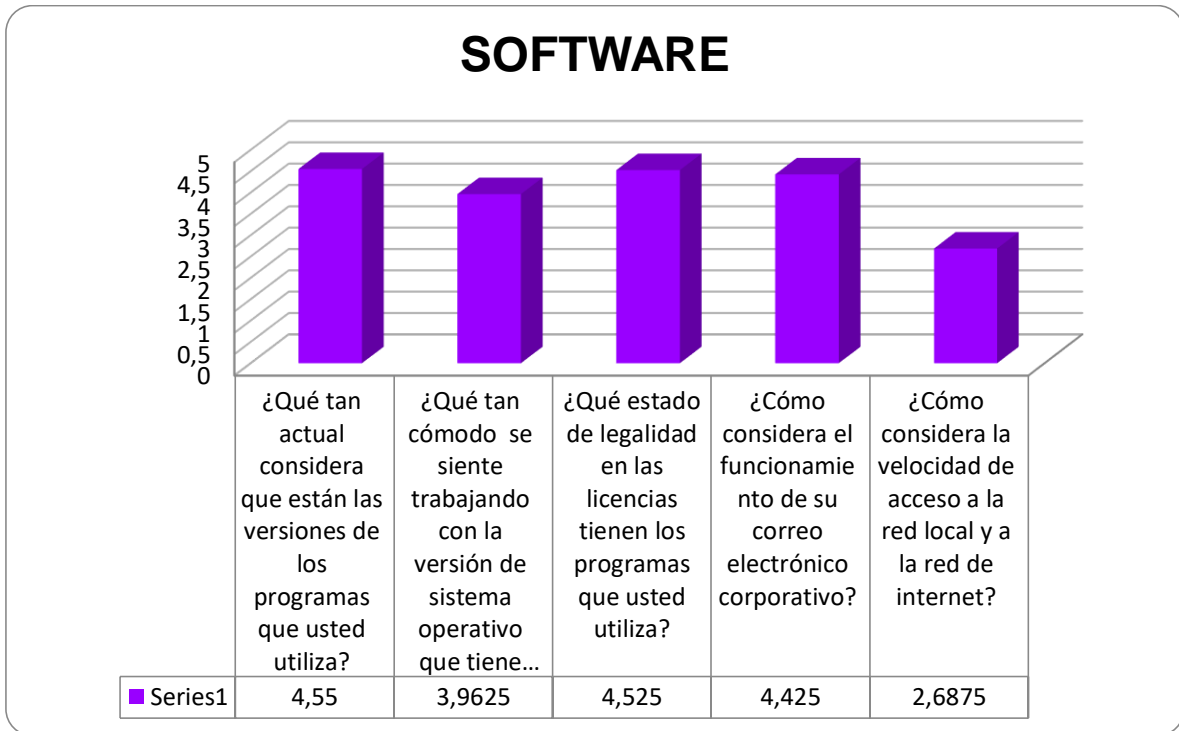
La primera encuesta aplicada consta de 17 preguntas enfocadas en la calidad de los recursos tecnológicos con los que laboran los trabajadores, quienes respondían a una escala de calificación de 1 a 5, dichas preguntas se dividen en 3 secciones para cada uno de los aspectos que se están evaluando en este proyecto. Esta se aplicó a 8 miembros del área de operaciones, 3 consultores senior, 5 consultores Junior y dos personas del área administrativa y de coordinación.

El cuestionario se encuentra en la lista de anexos, como Anexo A y a continuación se realizará un análisis de los resultados obtenidos en dicho estudio.

Gráfico 1 Estado del Hardware en SOLUCIONEI S.A.S

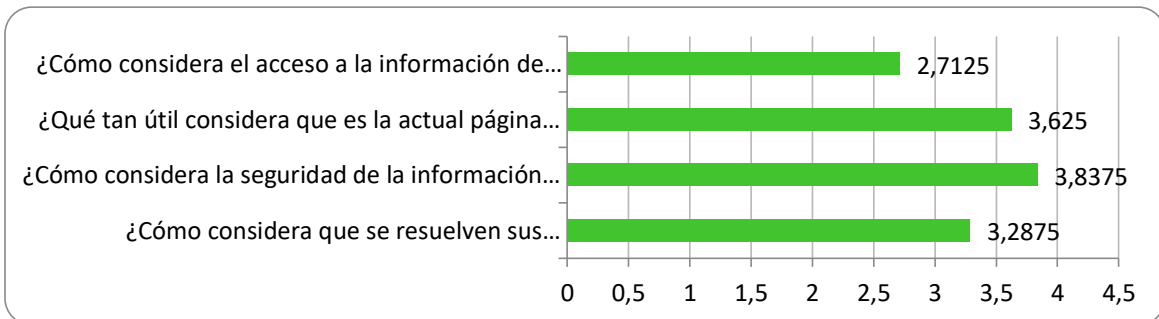
Fuente: elaboración propia / material para la investigación

En el gráfico 1. Se realiza una serie de preguntas basadas en la herramienta de trabajo que utilizan diariamente los consultores para la creación y elaboración de documentos. En este se observa que el diagnóstico elaborado anteriormente, coincide con el criterio que tienen los funcionarios, acerca del estado actual del hardware y según la escala seleccionada la mayoría de preguntas son insuficientes y la pregunta que obtuvo una valoración más baja fue de 3,0 donde los colaboradores consideran que la velocidad del procesador es muy baja.

Gráfico 2. Encuesta del software en SOLUCIONEI S.A.S

Fuente: elaboración propia / material para la investigación

En el gráfico 2 se observa que el diagnóstico elaborado anteriormente, coincide con el criterio que tienen los funcionarios, acerca del estado actual del software y es que dicho estado en su mayoría es aceptable. Es importante dar una solución urgente a la velocidad de acceso a red local y red de internet ya que su puntuación fue insuficiente con un promedio de 2,68 y necesita de una serie de soluciones prontas.

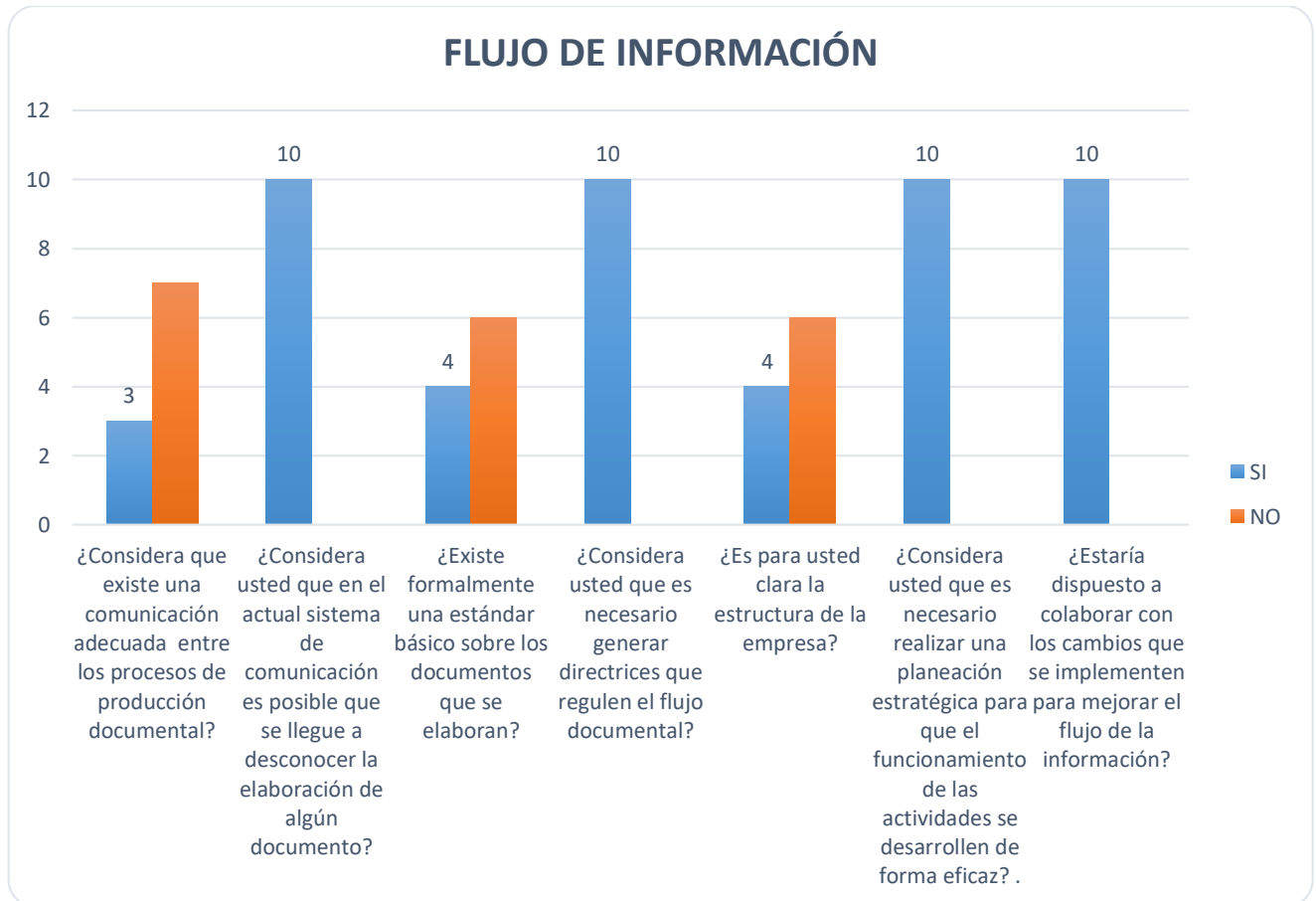
Gráfico 3 Encuesta de otros aspectos en SOLUCIONEI S.A.S

Fuente: elaboración propia / material para la investigación

En el gráfico 3 se observa que el diagnóstico elaborado anteriormente, coincide con el criterio que tienen los funcionarios, acerca del estado actual de la página web y

otros criterios donde se considera que su estado es insuficiente se debe buscar soluciones prontas al acceso de la información de clientes donde los usuarios consideran un mal manejo y en cuanto a daños de quipos de cómputo y soluciones próximas los usuarios no están tan satisfechos, pero en cuanto a velocidad de acceso y seguridad es insuficiente por eso se necesita encontrar soluciones a todos estos inconvenientes y carencias.

Gráfico 4 Encuesta Flujos de información en SOLUCIONEI S.AS.



Fuente: elaboración propia / material para la investigación

Para el desarrollo de esta encuesta que se evidencia en el gráfico 4, se tuvo en cuenta los canales de comunicación para la entrada y salida de documentos donde los colaboradores consideran que es importante realizar cambios en el manejo que se le da a la información y tener una comunicación acertada entre las personas que hacen uso de dicha información para cual están de acuerdo en realizar una planeación estratégica que les permita tener un funcionamiento eficaz de la información.

Realizado este cuestionario, se inicia con un diagnóstico descriptivo por parte de la investigadora que permita determinar qué otros factores son importantes abordar para el diseño del modelo de gestión de la información con una serie de propuestas pensando en dar solución exclusivamente a las necesidades de SOLUCIONEI S.A.S, que le permitan un mejoramiento en este proceso tan importante, y por ende un crecimiento basado en la prestación de un mejor servicio.

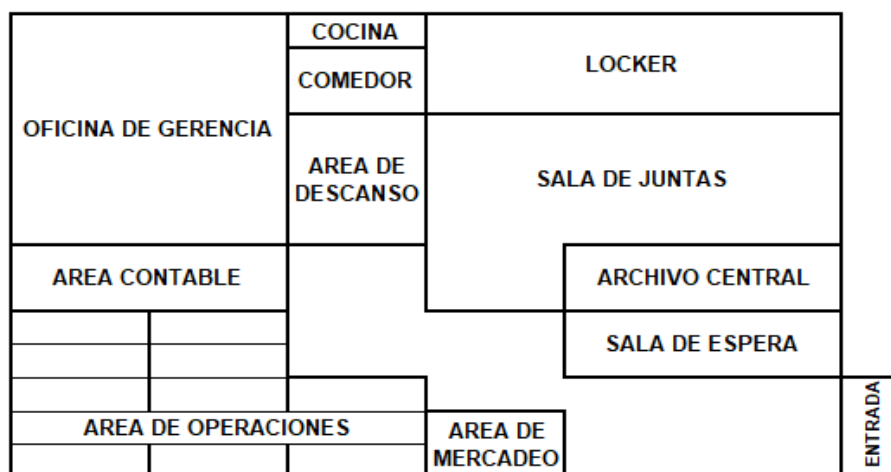
7.1.2. Estado actual de la gestión documental en Solucionei S.A.S través de un análisis descriptivo.

SOLUCIONEI S.A.S es una organización dedicada a la asesoría, implementación y Outsourcing en sistemas de gestión de calidad tanto en el sector público como privado. En la actualidad está incursionando en nuevos sectores del país con aras de crecer en el corto plazo en ciudades como Barranquilla y Medellín.

A continuación, una breve descripción del estado actual de la organización, en cuanto a su infraestructura, tecnología, recursos humanos y tecnologías blandas que permitan dar un punto de partida para el diseño del modelo.

Infraestructura. SOLUCIONEI S.A.S cuenta con dos sedes, una ubicada en la ciudad de Barranquilla y la principal al norte de la ciudad de Bogotá, la se encuentra en un sector reconocido de oficinas sobre la calle 90 con kra 13. El espacio es reducido por lo que la gerencia ha decidido en ampliar sus instalaciones o realizar un cambio del lugar, pero por el momento en la siguiente figura se ilustra más detalladamente la infraestructura de la empresa.

Figura 7. Diagrama Oficinas Solucionei S.A.S. Bogotá



Fuente: elaboración propia / material para la investigación

Área contable y administrativa: En esta área se desempeñan labores de contabilidad, administración y recursos humanos, consta de tres personas cada una con una estación de trabajo dividida en:

- Administración
- Recepción
- Contabilidad

Mercadeo: Aquí se desempeñan las labores de diseño de lo relacionado a la ejecución de los proyectos de Innovación, además de eso se encuentra ubicado el servidor desde donde se realizan todas las funciones de administración de la red, los recursos informáticos y la página web de la compañía. En esta sección se cuenta con dos estaciones de trabajo:

- Mercadeo
- Diseño

Gerencia: Desde aquí se realizan los trámites legales de la empresa, y se toman algunas de las decisiones más importantes en cuanto a temas administrativos. En esta sección se cuenta con una oficina:

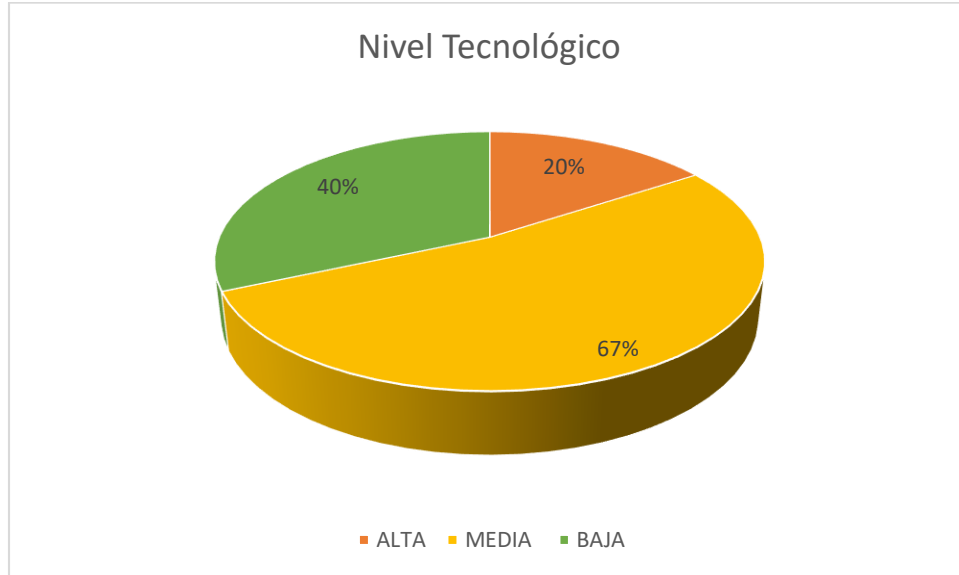
- Gerencia General.

Área operaciones: Como se puede observar se cuenta con un total de 13 puestos de trabajo, con igual o misma cantidad de computadores, los cuales más adelante se evaluarán.

A continuación, se realizará una breve descripción de los dos componentes de información duras y blandas que maneja la empresa SOLUCIONEI S.A.S. dentro de elementos duros analizaremos toda la parte Hardware y Software por otro lado en información blandas analizaremos los conocimientos y métodos que tiene la organización.

7.1.3. Hardware.

Como se mencionó anteriormente, la empresa tiene un inventario de 13 equipos de cómputo, 2 impresoras, una de ellas multifuncional y 3 tabletas que por medio del anexo C, D Y E se mostrarán detalladamente.

Gráfico 5. Nivel Tecnológico de Soluciones S.A.S

Fuente: elaboración propia / material para la investigación

A nivel general los equipos de cómputo que tiene la organización se encuentran en mal estado, esto se debe a que no se realizan mantenimientos preventivos de forma consecutiva, además la empresa posee un gran número de dispositivos de gama media ocupando un 67% del total de las unidades y un 20% hace referencia a equipos de gama alta y el 40% lo hacen equipos obsoletos que necesitan ser reemplazados. A grandes rasgos la empresa cuenta con recursos para satisfacer eficientemente las necesidades de los colaboradores, el problema es que los equipos que presentan mayor daño hacen parte del uso de los consultores quienes son los que conviven mayor tiempo con los clientes.

En cuanto a las impresoras según la información obtenida es un recurso que está subutilizado ya que hay una impresora que no se está utilizando ya que la capacidad no es tan alta, el estado de ambas impresoras es bueno además son multifuncionales (fotocopiadora, impresora y scanner) y se encuentran configuradas con cuatro equipos estables en la oficina, pero cuando hay mucho uso de impresiones la IM-001 molesta generando atrasos en la operación.

7.1.4. Software.

Según lo analizado en el Anexo F se observa que el estado del software en los equipos es bueno, ya que cada vez que sale alguna actualización se programa la instalación de los programas requeridos por los colaboradores. Cuando se generan problemas con los equipos, los usuarios reportan al área de sistemas para solucionar inconvenientes de rapidez y funcionamiento, además dentro de las políticas de la empresa se prohíbe descargas inapropiadas que puedan generar problemas en el equipo.

7.1.5. PÁGINA WEB.

El dominio de la página web es www.Solucionei.com.co, la cual está diseñada con el fin de brindar información de los servicios y contactos de la misma, allí también se puede encontrar información relacionada con la Misión, Visión y Políticas de calidad, Logros a alcanzar, Servicios, Proyectos y Contacto. Además de dar esta información el objetivo de esta página, es el uso de la herramienta web mail donde los diferentes funcionarios tienen acceso a su correspondiente correo corporativo.

7.1.6. Cuentas de correo electrónico.

A continuación, se enlista los correos corporativos con los que cuenta la organización actualmente:

Tabla 1 Correos corporativos de SOLUCIONEI.S.A.S

andreperdomo@solucionei.com >
coordinacion@solucionei.com
angelaprieto@solucionei.com
anapalomino@solucionei.com
tecnicosst1@solucionei.com
milenaamaris@solucionei.com
analistaprosesos@solucionei.com
gestionsei@solucionei.com
luisanovoa@solucionei.com
eguridadvial@solucionei.com
contabilidad@solucionei.com
tecnicosst@solucionei.com
dianasarmiento@solucionei.com
dianalarrarte@solucionei.com
publicidad@solucionei.com
danielaplazas@solucionei.com
Erika Martínez < erikamartinez@solucionei.com >
publicidad1@solucionei.com

Fuente: elaboración propia / material para la investigación

En el anterior recuadro se pueden observar 18 correos correspondientes a los colaboradores de las sedes Bogotá y Barranquilla, los cuales se encuentran en uso constante, aunque se hace un mal uso administrativo ya que los colaboradores no utilizan la herramienta como medio de comunicación, sino solo para archivar su información.

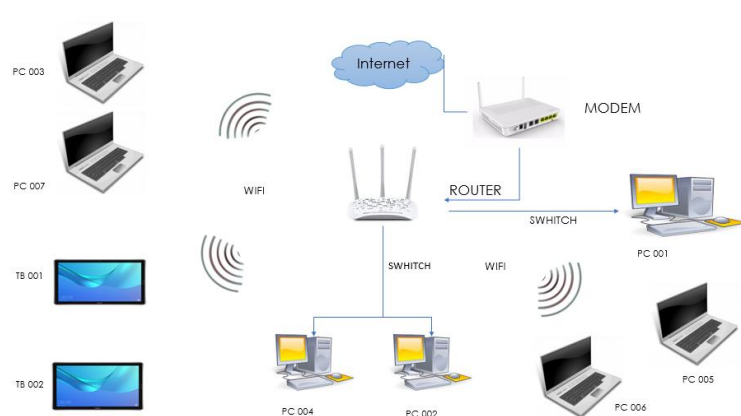
7.1.7. Problemas de la página web.

Actualmente la página web está en proceso de diseño debido a que el área de diseño y mercadeo son nuevas en la organización y este tipo de herramientas no son importantes para la gerencia, aunque actualmente ya existe un micro sitio, esta no tiene una estructura avanzada que permita ver detalladamente los servicios que ofrece la organización ni una galería de sus colaboradores.

7.1.8. Red de datos.

La gestión de la información destaca en aspectos que determinan como la información se comparte y almacena a través de una red. Es por ello que en Solucionei SAS manejan una red local LAN que permite compartir la información en toda la oficina. En el siguiente recuadro se podrá observar cómo se realiza este proceso:

Figura 8. Red de datos Solucionei.S.A.S



Fuente: elaboración propia / material para la investigación

7.1.9. Internet.

Actualmente se tiene un servicio de internet de banda ancha con una velocidad de 6 Mbps de bajada y 0.7 Mbps de subida a través de un Modem ADSL con Wi-Fi consta de dos antenas, 4 puertos de Ethernet y un Router al que se encuentra conectado como se observa en la figura 3. Este se encuentra ubicado en el centro de la oficina específicamente en el techo.

7.1.10. Acceso a internet.

La información de la empresa se maneja a través de un gestor documental en Drive, por consiguiente, es necesario que los computadores puedan tener acceso a la conexión de internet, y que dicha conexión no sea inestable debido a que dentro del servicio que presta la organización es necesaria la manipulación y distribución de información por diferentes canales de comunicación entre ellos por el canal online.

7.1.11. Impresión en red.

A diario se realizan tareas de impresiones en temas contables, comerciales y administrativos que generan un gran flujo de información, actualmente se tiene una de las impresoras conectada a la red de datos de SOLUCIONEI SAS, y solo las computadoras del área administrativa y comercial están conectadas a la red para hacer uso constante de sus actividades, las otras áreas que necesiten imprimir o escanear solicitan al área administrativa para que esta gestione su actividad. Se hace referencia a la impresora IM-001, mencionada en cuadro 5 de marca EPSON modelo L555.

7.1.12. Compartimiento y almacenamiento de información.

En la empresa SOLUCIONEI SAS su principal objetivo es poder almacenar y transferir la información que se trabaja con cada uno de los clientes a través de una nube que se administra por Drive, cada usuario tiene una capacidad de almacenamiento de 15 GB, dicha información es manipulada por el gestor administrativo quien es el encargado de revisar que cada documento se encuentre acorde a los procedimientos que tiene la organización y que todos los usuarios puedan acceder por medio de internet a una carpeta llamada Gestores Clientes.

7.1.13. Problemas de acceso.

Según lo mencionado anteriormente, el estado actual del Wi-Fi que maneja la empresa SOLUCIONEI SAS presenta una serie de problemas debido a que la red es muy inestable y como se trabaja en línea, la conexión a estas estructuras inalámbricas son fundamentales, pero los problemas radican a continuación:

7.1.14. Conexión a internet.

La velocidad no es adecuada. Cuando se reúne todo la organización presenta muchas caídas en el sistema, esto se debe a que el servicio de banda ancha no tiene la capacidad para tantas personas, posteriormente el cableado que se tiene en la organización es muy poco, tiene tres estaciones que se originan desde el Router que es muy pequeño, ocasionando que la señal sea muy baja y adicional a esto, la capacidad de archivos que se cargan o se trabajan en línea con 15 personas al tiempo hacen que la conectividad sea más lenta.

7.1.15. Recursos humanos.

Ya anteriormente se mencionó la planta física de la organización y cómo está estructurada toda su red de acceso a medios magnéticos. Ahora se hablará del recurso humano con el que cuenta la organización.

Uno de los elementos importantes para SOLUCIONEI SAS es la utilización del conocimiento con el que cuenta su planta de trabajadores. La organización tiene un equipo consultor multidisciplinario que le permite expandir su portafolio de servicios en varios campos de la industria. A continuación una breve descripción del personal de operaciones de SOLUCIONEI SAS:

Tabla 2. Recursos humanos

Consultores senior	
Ángela Prieto	Microbióloga Industrial
Luisa Novoa	Administradora de empresas
Ana María Palomino	Ingeniera Industrial
Consultor Junior	
Milena Amaris	Ingeniera Industrial
Diana Sarmiento	Ingeniera Industrial
Selideth Martínez	Ingeniera Industrial
Técnicos	
Anderson Morera	Seguridad Vial
Natalia Cangrejo	Seguridad y salud en el trabajo
Lizeth	Seguridad y salud en el trabajo

Tabla 3 Fuente: elaboración propia / material para la investigación

Y en lo que respecta al departamento administrativo y de finanzas cuenta con dos Ingenieros Industriales y un profesional en contaduría pública que se encargan del manejo de contrataciones, afiliaciones, las finanzas y el bienestar de sus colaboradores, además Solucionei SAS cuenta con un área nueva de mercadeo y publicidad que le permitirá a través de los conocimientos de psicología del consumidor, de marketing y de publicidad, persuadir al cliente en su favor.

Y sin dejar atrás a la gerencia que la compone un Administrador de empresas con 20 años de experiencia en el mercado con cursos en sistemas de gestión de calidad y con experiencia en empresas de Manufactura y del sector Salud.

La empresa SOLUCIONEI SAS cuenta con recurso humano capacitado para desenvolverse en cualquier campo empresarial. A pesar de esto, su principal problema radica en las herramientas de trabajo con las que cuentan los colaboradores.

7.2. TECNOLOGÍAS BLANDAS

7.2.1. Gestores documentales.

Dentro de la organización se cuenta con la herramienta de DRIVE para almacenar la información de cada cliente, a esto se le denomina gestor documental, para el cual se realizó una validación de 15 clientes de los 25 existentes y se encontró que ninguno cuenta con un orden específico, cada cliente tiene una organización diferente y mucha de la información elaborada no se encuentra actualizada.

7.2.2. Mapas conceptuales.

Hace más de un año se desarrolló una herramienta de mapas conceptuales donde se debe incluir un cronograma general en la duración del proyecto con el cliente. La herramienta es muy buena, pero aún tiene muchas inconsistencias; se evidenció que la mayoría de los mapas conceptuales se encuentran desactualizados y las actividades que ponen en cronograma no son las mismas que desarrolla en el transcurso del proyecto es por ello que la gerencia no ha podido evidenciar el estado actual de sus clientes.

7.2.3. Flujo de comunicación.

No existe un flujo de comunicación ni interna entre los miembros de la organización ni externa con el cliente, cada vez que un documento es guardado en el gestor del cliente no se le comunica ni al consultor que lo elaboró, tampoco al cliente y este no conoce que se ha venido trabajando. Además el hecho de que las consultoras no permanezcan en la oficina presenta una falta de control adecuada de las visitas que realizan y en la mayoría de los clientes los proyectos se encuentran atrasados generando pérdidas en la operación.

8. PROPUESTA DE MODELO DE GESTIÓN DOCUMENTAL

Después del análisis mostrado anteriormente acerca del estado actual de la gestión de documental incluyendo Hardware, Software, Página Web, Red de Datos, Flujos de Información y Comunicación de SOLUCIONEI SAS, es momento de mostrar un nuevo modelo a partir de todas las insuficiencias encontradas.

Dicho modelo parte de las principales características que trabajan los diferentes modelos a nivel mundial encontrados en el marco referencial, adicional a esto el diseño se enfoca en elementos fundamentados en la información recolectada durante la fase del diagnóstico. Lo que se tomó de estos métodos para el desarrollo de este proyecto fue la importancia de tener una estructura coherente y organizada del manejo que se le tiene que dar la gestión documental en determinada compañía, principalmente en la manipulación que se le da por parte de sus usuarios y a partir de ahí lograr una optimización de los recursos y sobre todo del servicio que se presta.

Como se mencionó anteriormente, se tomaron diferentes elementos que proporcionaron al modelo una estructura organizada, lógica y oportuna que permite abarcar la gestión documental sobre todo en el área operacional con la información que se maneja de los clientes permitiendo de manera rápida y eficiente brindar un servicio de calidad. De esta manera, el modelo de gestión documental para la empresa SOLUCIONEI S.A.S se fundamenta en los siguientes elementos:

- ✓ Gestión documental estratégica
- ✓ Administración de los archivos
- ✓ Tecnología
- ✓ Procesos
- ✓ Cultura organizacional



8.1. GESTIÓN DOCUMENTAL ESTRATÉGICA

Para este segmento la estrategia es fundamental en el modelo, el cual comprende actividades que enmarcan el diseño, la planeación, el mejoramiento y la sostenibilidad a través de programas o directrices en función de la gestión documental que buscan apalancar los objetivos estratégicos de la organización distribuido en tres aspectos importantes:

- Planeación archivística
- Planeación estratégica
- Control y evaluación

8.1.1. Planeación archivística.

Básicamente en este aspecto se pretende crear lineamientos documentales a través de herramientas de planeación que permitan controlar el procesamiento, manejo y administración en un corto mediano y largo plazo de los documentos producidos en la organización:

- Política de gestión documental
- Programa de gestión documental
- Plan institucional de archivos

Además se podrían utilizar herramientas que permitan tener un estudio más detallado de los procesos y procedimientos a manejar como un análisis de producción documental o una matriz de riesgos que contenga la gestión documental.

8.1.2. Planeación estratégica.

Busca la articulación de las diferentes actividades y directrices con los documentos estratégicos que permitan gestionar los recursos financieros, humanos y tecnológicos con el fin de lograr los objetivos institucionales.

8.1.3. Control y evaluación.

Este ítem es muy importante ya que nos permite establecer un control sobre los procedimientos, programas o proyectos de gestión documental a través de instrumentos que nos permitan evaluar y realizar un seguimiento periódico a las acciones que se planean en función de la archivística con el fin de lograr los objetivos de la organización.

De Ahí el tener claro que para poder mejorar los procesos se debe contar con la información del funcionamiento de cada área que permita estudiar los procesos y perfeccionarlos. Es por ello que se propone a la gerencia generar compromisos metas y resultados a cada proceso determinado encaminado al cumplimiento del plan estratégico de la organización.


A continuación se define que es una meta, un indicador y un tablero de gestión.

Meta: las metas estratégicas incluyen objetivos grandes a nivel organizacional a los que se desea llegar. Estos son utilizados para hacer operativa la misión de la empresa. Estas ayudan a proporcionar una dirección a cómo la organización puede cumplir los objetivos más altos de la jerarquía organizacional.

Indicador: son variables que intentan medir u objetivar en forma cuantitativa o cualitativa, sucesos colectivos para así, poder respaldar acciones.

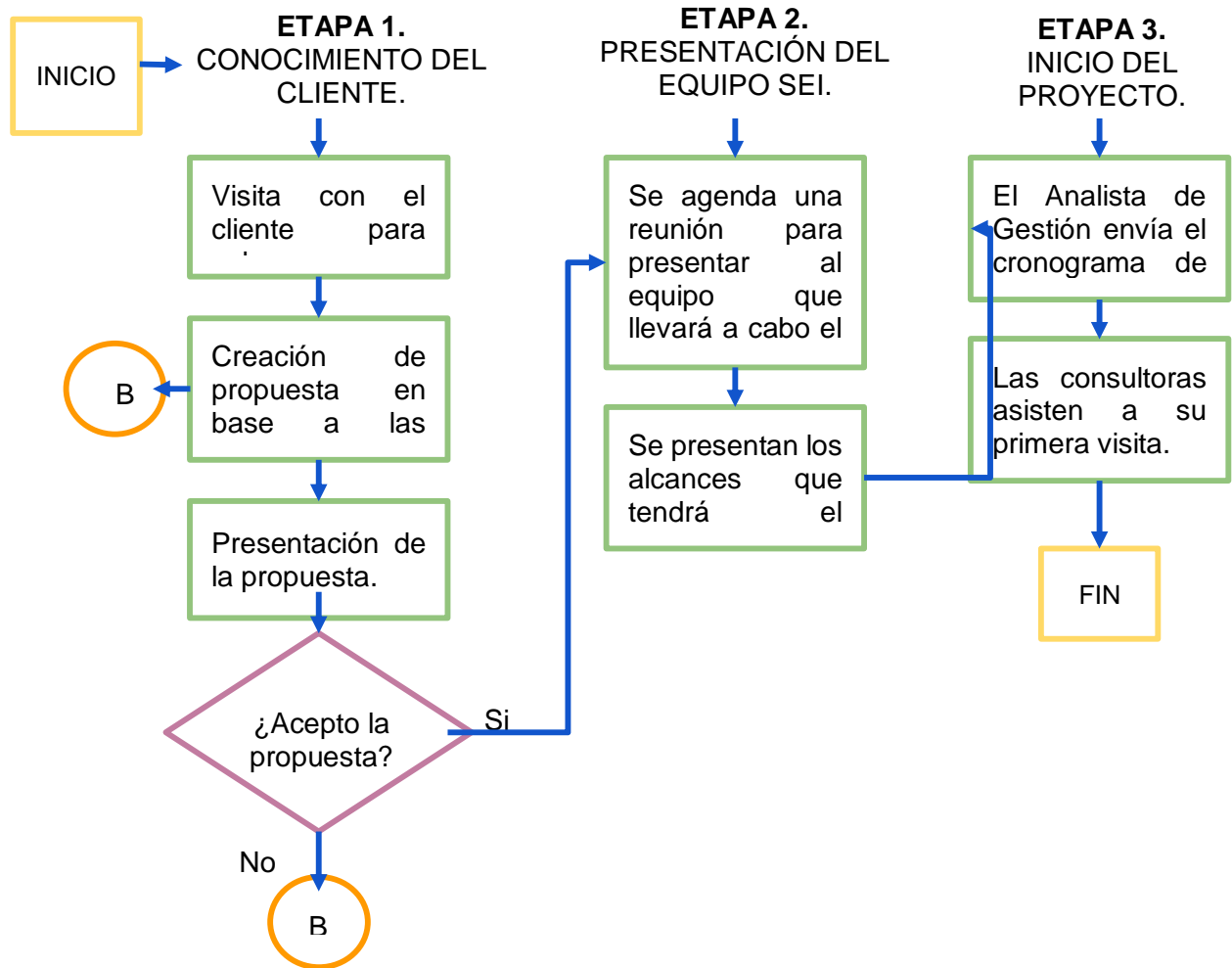
Tablero de control: permiten medir el estado actual de una serie de indicadores y evaluarlos frente a unos objetivos. De esta forma, facilitan la toma de decisiones y aumentan su precisión, minimizando la probabilidad de error. Y la información debe quedar registrada en el siguiente esquema:

Figura 9. Tabla de control de indicadores

		FOR- SEI- PLE-003				VERSION 0	
		TABLA DE CONTROL DE INDICADORES				14/01/2019	
Año	2019						
OBJETIVOS	TIPO DE INDICADOR	NOMBRE INDICADOR	DEFINICION	MÉTODO DE CALCULO / CÓMO SE MIDE	META	RESULTADO	

Fuente: elaboración propia / material para la investigación

Tabla 3 Procesos para iniciar un proyecto

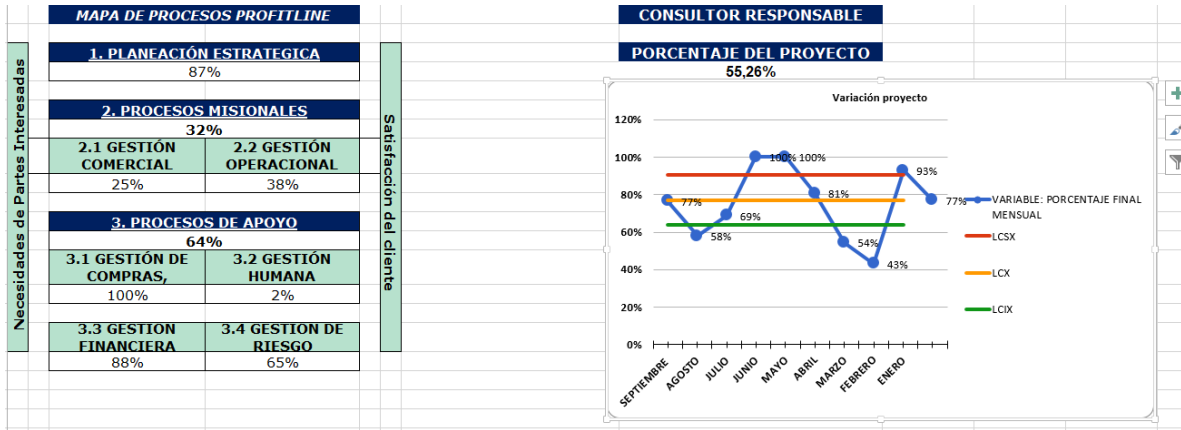


Fuente: elaboración propia / material para la investigación

8.3.5. Avance del proyecto.

Se realiza un levantamiento del mapa de procesos del cliente donde se podrá evidenciar el porcentaje de avance en cada uno de los procesos por mes y la curva de variación que le permita tanto al cliente como a Solucionei tomar medidas estratégicas.

Figura 12. Mapa de procesos



Fuente: elaboración propia / material para la investigación

8.3.6. Cronograma de trabajo.

A final de cada mes el consultor elabora un cronograma de trabajo que es aprobado por la coordinación, esta envía el archivo a la persona encargada del sistema en el cliente para su posterior aprobación, una vez aprobado, el consultor envía a través del correo corporativo una cita, esto para los procesos a trabajar en la fecha propuesta.

Figura 13 Cronograma de actividades mes a mes

MARZO DE 2018							USADO
ITEM	PROCESO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE SEI	FECHA DE EJECUCION	CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES	USADO
1	3.4 GESTIÓN DE RIESGO	MATRIZ DE RIESGO DE GESTIÓN HUMANA					50%
2		MATRIZ DE RIESGO DE GESTIÓN FINANCIERA					100%
3		MATRIZ DE RIESGO DE GESTIÓN COMERCIAL					80%
4		MATRIZ DE RIESGO DE BACK OFFICE					100%
5		MATRIZ DE RIESGO DE CARTERA					100%
6		MATRIZ DE RIESGO DE DEVOLUCIÓN					100%
7	TODOS LOS PROCESOS	REGISTRO DE NC DE AUDITORIA INTERNA					100%
8	2.1 GESTIÓN COMERCIAL	Auditoría Interna					100%
9	FASE 3. EVIDENCIAS	Auditoría Interna					100%
10	3.3 GESTIÓN FINANCIERA	PDRI, SNC, Gestión del conocimiento, Gestión del Cambio					100%
11		Actualización del Procedimiento de nomias					100%
12		Actualización del Procedimiento de Tesorería					100%
13		Seguimiento a PNC de incidente por intento de pago en exceso					100%
14	3.2 GESTIÓN HUMANA	PDRI, SNC, Gestión del conocimiento, Gestión del Cambio					100%
15		Plan de trabajo según resultado de auditoría interna					100%
16		Programa de capacitación 2018- Según primer comité de Marzo					100%
17		Aprobación de protocolo para la homologación de contrato					100%
18		Capacitación de legislación laboral					100%
19	3.1 GESTIÓN DE COMPRAS, CONTRATOS E	PDRI, SNC, Gestión del conocimiento, Gestión del Cambio					100%
20		Seguimiento a resolución procedimientos					100%

Fuente: elaboración propia / material para la investigación

8.3.7. Organización.

Para cada cliente se espera que los usuarios cuenten con un gestor documental donde la administración de la empresa será la encargada de subir la información y documentos cada vez que se trabajen con el consultor o se actualicen acorde al cronograma de planificación. El cliente podrá tener acceso a visualización de toda su información, solo la analista de gestión tendrá el permiso de edición con el fin de subir o bajar información del gestor.



Dependiendo el tipo de almacenamiento que utilice el cliente, Solucionei debe organizar un gestor documental donde se suba toda la información que va siendo trabajada y aprobada por el líder del proceso y el encargado del sistema de gestión en el cliente, todos los sistemas deben quedar almacenados como los muestra la siguiente figura:

Figura 14 Gestor documental



Fuente: elaboración propia / material para la investigación

8.3.8. Control.

La analista de gestión del área de coordinación y administración realizará informes semanales donde se analice la desviación estándar de cada proyecto, adicional a esto estará al pendiente de los cronogramas y el cumplimiento de la entrega de documentos por parte de los consultores para que sean almacenados en el gestor del cliente. Una vez realizada esta acción se procede a comunicar al consultor encargado y al cliente la ruta donde pueden tener acceso a la información.

Mensualmente la consultora de seguimiento realizará una reunión estratégica con cada consultora sénior con el fin de ver detalladamente el estado de los clientes a cargo y esta presentará un informe específico a la gerencia acerca del trabajo que se desempeñó durante el mes, se revisan los casos críticos a fin de darles soluciones prácticas.

8.3.9. Reciclaje.

Cada vez que un documento quede obsoleto o en el caso que el contrato termina con el cliente la administración archiva en el gestor documental de la empresa SOLUCIONEI SAS los gestores de cliente retirados o si son archivos obsoletos guarda una copia en los documentos obsoletos dentro de un Back up que se maneje en coordinación.

Para llevar a cabo este flujo de información es importante que la organización tenga un aprendizaje organizacional y a través de este aprovechar sus recursos de información y las potencialidades a fin de que la organización aprenda y se adapte a situaciones cambiantes.

8.3.10. Ciclo de vida de los documentos.

Tener un manejo adecuado de los documentos es importante para generar un flujo de información eficiente, es por ello que a continuación se describe los pasos a tener en cuenta.

8.3.11. Activos de información.

Para el desarrollo de los activos de información se debe realizar un mapeo de los recursos con los que cuenta la organización, cuáles son sus fuentes de comunicación, recursos tecnológicos y el uso que se tiene constantemente, debido a que Solucionei S.A.S es una empresa de consultoría de gestión de calidad, el flujo de información que se maneja a diario es bastante. Para mejorar la distribución de sus activos intangibles es importante manejar un sistema donde se almacene la información vigente y de valor para el consumidor, es vital para la organización permitirle tanto al cliente como al consultor tener un acceso fácil a la información, aún más que esta sea confiable, veraz y certera.

Es importante coordinar la adquisición de los recursos de información y realizar un monitoreo constante de las plataformas con las que se cuenta para la distribución de la información y sobre todo generar un análisis del costo/beneficio que se tiene.

Dentro del sistema de gestión de Solucionei la coordinación cuenta con los gestores compartidos de cada cliente lo que permite manejar cualquier tipo de información con el cliente, adicional a esto se planteó realizar una auditoria semestralmente para

analizar el estado en el que se encuentran los sistemas de gestión con cada organización y determinar si los documentos son verídicos y están debidamente aprobados y divulgados.

8.3.12. Gestión de información estratégica.

Para la empresa es muy importante saber el estado de cada proyecto y que su planeación corporativa se alinee con la planeación estratégica de la organización, esto para generar márgenes de rentabilidad competitivos y saber qué recursos y necesidades se deben asignar tanto económicos como humanos, pero para ello la gestión de la información debe ser tramitada de manera eficaz.

8.3.13. Gestión histórica de la información.

La historia de una organización muestra el camino de cómo avanzar hacia el futuro, por esto la información no se debe eliminar, al contrario se debe almacenar con el fin de conocer cuáles fueron los retos para forjar unas tendencias que le permitan a la empresa fomentar un ambiente pedagógico sobre los fracasos y éxitos que permitan evolucionar. Gracias a esto, se plantea un archivo histórico máximo de cinco años mediante una tabla de retención documental que nos permita tener claro cuánto tiempo se debe almacenar dicha información.

8.3.14. Flujo de información y comunicación.

Su meta es aumentar todos los procesos de compartir información. Cuando se comparte información se cataliza el aprendizaje organizacional, también provoca nuevas miradas y conocimiento acerca de dificultades, problemas o situaciones. Los usuarios finales merecen recibir la mejor información disponible y la información debe ser suministrada por los mejores canales que se ajusten a las características de los diferentes usuarios. Para el cual se plantea el siguiente flujo de información:

Tabla 4. Flujos de información

Ciclo de vida del documento	Flujo de información	Factores involucrados
<p>Etapa Activa o de corriente</p> <p>Se realiza seguimiento del procedimiento y se actualiza el existente</p> <p>Documentos y archivo de gestión</p>		<p>Cliente / Correo Normal</p> <p>De 1 a 4 personas</p> <p>Editor Word</p> <p>Cliente / Correo Normal</p>
<p>Documentos y archivos centrales de gestión</p>		<p>Cliente</p> <p>Cliente/ coordinador /correo</p> <p>Almacenamiento en el gestor Solucone</p>
<p>Etapa Inactiva</p> <p>Archivo Histórico</p>		<p>Igual que en el de arriba si no se destruyen los documentos</p>

Fuente: elaboración propia / material para la investigación

8.4. TECNOLOGÍAS Y SISTEMAS ELECTRÓNICOS

Este componente es muy simple, pero útil a la vez y se compone de la administración electrónica de los documentos integrado con la seguridad de la información y las directrices establecidas por la organización para el manejo y uso de su información, para el desarrollo es importante tener un recurso financiero que permita la implementación de algún sistema tecnológico que se adapte a las necesidades de la organización y le permita optimizar recursos físicos, humanos y adicionalmente pueda automatizar los tramites de los procesos.

La organización debe tener una infraestructura tecnológica que permita elaborar, transferir y asegurar los datos del receptor digital, para ello es importante tener una conectividad eficiente que permita entregar los paquetes de datos de forma segura. Los archivos digitales permiten la preservación a largo plazo de la información en conformidad con los lineamientos que la organización establezca, además a través de las plataformas se pueden producir documentos que guardan automáticamente los cambios efectuados para evitar pérdidas de información mitigando el riesgo de la integridad del documento.

Adicional a esto se pueden implementar buenas prácticas para la reducción y consumo de papel al interior de la organización que se pueden monitorear por medio de indicadores.

8.5. CULTURA ORGANIZACIONAL

La gestión de documentos abarca un sin número de elementos que son de vital importancia para el buen funcionamiento de una organización. Por tal motivo, se llevó a cabo el diseño de este modelo para la empresa Solucionei S.AS. Para la organización es muy importante tener una cultura organizacional donde se planifique, organice, controle y se realice un reciclaje eficiente de cada documento.

8.5.1. Generación de Cambios.

Generar cambios dentro de las organizaciones se convierte en una tarea compleja ya que la mayoría de las organizaciones son renuentes a los cambios, generando conflictos internos, para esto se propone generar estrategias que permitan introducir tales cambios. De ahí que la gestión de la información valida la transformación permanente, perfeccionando los sistemas de información. La creatividad y la innovación se plantean desde el proceso de mercadeo generando actividades de recordación para las nuevas metodologías por implementar. Además se plantea adaptar un comité de gestión del conocimiento donde se establece trabajar nuevas metodologías con las consultoras y realizar diferentes etapas de capacitación para sensibilizar al personal frente a los nuevos métodos y formar una cultura organizacional.

8.5.2. Tecnologías Recursos humanos.

Los recursos humanos son la base fundamental de la organización, es realmente la fuerza de trabajo quien organiza, gestiona, innova y pone el conocimiento para el logro de resultados. La empresa Solucionei S.A.S cuenta con personal calificado para gestionar su información, por este motivo, se le propone a la gerencia generar una metodología de gestión del conocimiento donde participe toda la organización proponiendo principalmente una reestructura en su organigrama. Manifestando mayor seguimiento por parte de las consultoras sénior a los documentos y flujos de información que elaboran los consultores junior y técnicos que permita medir los resultados de cada proyecto, además capacitar al personal en el manejo, estructura y flujos de información que se van a trabajar.

8.5.3. Caracterización de la empresa.

SOLUCIONEI S.A.S. brinda sus servicios desde el año 2005, principalmente porque la calidad de su servicio ha sido un elemento clave en su éxito.

Es una organización que tiene como propósito el prestar servicios de consultoría a todo tipo de organizaciones, en el desarrollo e implementación de modelos de gestión, con el fin de que logren altos índices de desempeño en cuanto a eficiencia, productividad y rentabilidad, a través de la producción de bienes y servicios de excelente calidad que exceden las expectativas de los clientes.

La empresa está ubicada en Calle 90 #13a-20 edificio oficina 507 en Bogotá, Colombia. Cuenta con página web: <http://www.solucionei.com> y LinkedIn: <https://www.linkedin.com/company/solucionei>.

8.5.4. Tipos de productos o servicios.

A continuación se enlistan los servicios con los que cuenta SOLUCIONEI:

- Auditoría
- Capacitación
- Implementación
- Transición
- Outsourcing
- Diagnósticos

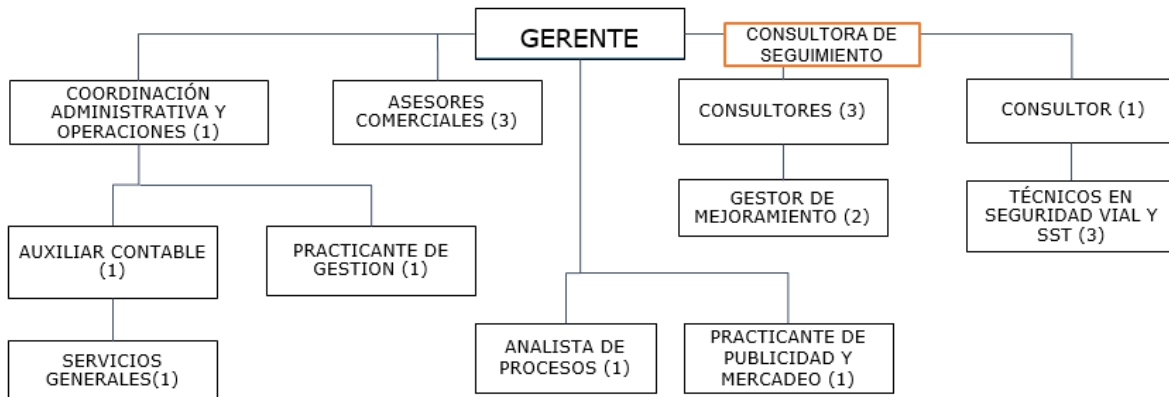
En cualquiera de los servicios anteriores se ofrecen los siguientes productos:

- ISO 22000 - Gestión de seguridad alimentaria
- ISO 31001 - Gestión de riesgo
- ISO 9001 - Sistema de gestión de calidad
- ISO 14001 - Sistema de gestión ambiental

- ISO 45001 - Seguridad y salud en el trabajo
- RESOLUCIÓN 1565- PESV (plan estratégico de seguridad vial)
- OHSAS 18001 - Occupational Health and Safety Assessment Series
- ISO 27001 - Seguridad de la información

8.5.5. Estructura organizacional

Figura 15. Estructura planteada para Solucionesi



Fuente: elaboración propia / material para la investigación

8.5.6. Memoria institucional.

La organización recopila todos los documentos que se han generado a lo largo de la historia compilando los hitos y demás información que se ha desarrollado en su enfoque social e institucional, a través de los sistemas documentales se crea una base de datos que permite realizar una búsqueda del tema de interés que el usuario desee. Es importante generar guías de los documentos considerados para promover y lograr el aprovechamiento del conocimiento en la organización.

9. PROPUESTA DEL MODELO ANTE LA ORGANIZACIÓN

Para la finalización de este proyecto se realiza la propuesta del modelo de gestión documental donde se organiza un comité estratégico con las directivas de la empresa y las áreas involucradas en la implantación del modelo.

Se lleva a cabo el comité estratégico y en él se exponen cada uno de los puntos encontrados durante la fase de diagnósticos que deben ser intervenidos cuanto antes. Adicionalmente se expone el modelo paso a paso, el cual cumple con un alto porcentaje de satisfacción por parte de los integrantes al comité, se generó un par de comentarios por parte de la gerencia, quien expone que le gustaría llevar a cabo un indicador que mida el rendimiento del modelo después de su implementación y le gustaría conocer los costos económicos que no estaban contemplados en el presupuesto anual pero que se compromete a asumir, los compromisos y tareas, habiendo constancia escrita en el Acta 11. Ver Anexo G

10. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

10.1. CONCLUSIONES

- Se logró diseñar un modelo de gestión documental con características basadas en estructura tecnológica, planeación estratégica, recursos humanos y procesos documentales dirigidos a los resultados rescatados en la fase diagnóstica, que permita solventar las necesidades que tiene Solucionei S.A.S.
- Las directivas consideraron fundamental el generar y adoptar el modelo de gestión documental ya presentado, lo que le permita a la organización coordinar y desarrollar la operación de manera más eficiente con el fin de brindar un servicio más óptimo a los clientes de Solucionei. S.A.S.
- Se destacó la importancia de fomentar conocimiento dentro de la estructura organizacional acerca del manejo que se le debe dar la información de los clientes y generar toma de decisiones a partir de dicha información.
- El establecimiento de la creación de políticas en el manejo y flujo de documentos permiten regular el funcionamiento de dicho modelo.
- En un alto grado de precisión se percibieron las necesidades observadas junto con los colaboradores, en gran parte gracias a la elaboración y ejecución de las encuestas aplicadas dirigidas a la calidad de los equipos como al flujo de información de la compañía. Donde por ejemplo se observan los resultados en la sección de Hardware coinciden plenamente con el mal estado encontrado en el diagnóstico.
- Se proyectó realizar seguimientos al funcionamiento de la empresa en cuanto al uso y administración de los recursos de infraestructura tecnológica de manera periódica, esto con el objetivo de garantizar un rendimiento eficiente del modelo que se desea implementar.

10.2. RECOMENDACIONES

Dentro del análisis estructural de este proyecto se propone generar algunas mejoras en la organización Solucionei S.A.S.

- Con el fin de dar más claridad al modelo de la gestión documental es importante crear una serie de políticas que regulen y controlen la operación. Es importante generar un procedimiento en el manejo y flujo de la información dirigida a los funcionarios de SOLUCIONEI S.A.S, que buscan como objetivo el buen desarrollo del nuevo modelo propuesto en este proyecto.
- Como se mencionó en el presente estudio no es suficiente contar con un modelo de gestión de documentos para que este sea adoptado por los miembros de una organización. Por lo anterior, se recomienda generar espacios de capacitación y comunicación donde los colaboradores conozcan y se relacionen con los nuevos métodos para gestionar la información dentro y fuera de la organización.
- Dado el mal estado del Hardware y software planteados en el diagnóstico se recomienda realizar cambios en la infraestructura tecnológica, tanto en el cableado de la red para el acceso a internet, como en los equipos de cómputo que se encuentran en mal estado y no permiten que las actividades planteadas se culminen a tiempo.
- Darse a conocer en el mercado es uno de los grandes retos que tiene Solucionei S.A.S por ello es tan importante la terminación de la página web que le permita a los clientes saber cuáles son los productos y servicios que ofrece la organización. Conocer a las personas encargadas que entrarán hacer parte de ellos, debido a esto, se recomienda incluir y hacer énfasis en el brochure de la empresa apoyándose en videos y galerías fotográficas más completas y llamativas. Para los inconvenientes en administración y capacidad limitada de almacenamiento, se propone una solución conjunta; y es adquirir un nuevo servicio de hosting y dominio con un nuevo proveedor.

11. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 15489-1, N. I. (1-09-2001). *Infomación y documentación - gestión de documentos* .
- ALVARADO, R. (02 de MAYO de 2016). *Tecnicatura de gestión universitaria FCE . UNC* . Obtenido de <http://radtgu.eco.catedras.unc.edu.ar/valoracion-y-seleccion-de-documentos-de-archivo/la-valoracion-documental/valores-primarios-y-secundarios/>
- Auster, E., & Choo, C. (1996). *Managing Information for the Competitive Edge*. New York: Neal-Schuman Publishers.
- BUTCHER; ROWLEY, D. ((1998)). *The 7R's of Information Management. Managing Information*.
- Colombia, O. D. (s.f.). *Solutek Informática*. Recuperado el 04 de 03 de 2019, de Solutek Informática:
http://configuracion.solutekcolombia.com/redes_de_datos/
- Comunicaciones, M. d. (2016). Sistemas de Gestión de la Seguridad de la Información (SGSI). *MinTIC* , 2.
- Contreras, F., & Guzman, F. (2005). Disemo de un modelo para la implementación de un sistema de gestión documetal en areas u organizaciones juridicas . Bogotá.
- Cruz, M. P. (2017). Diseño de un Sistema de Gestión de Documentos en. SEVILLA .
- Dante, G. P. (1999). Gestión, gestión de información, gestión del conocimiento... gestión del futuro . *IDICT* , 43-52.
- ECHEVERRY, C. E., GARCÍA, J. A., & GÓMEZ, H. M. (2015). Modelo de evaluación de gestión del conocimiento para las pymes del sector de tecnologías de la Información. *AD-minister*, 17-39.
- elEconomista.es. (17 de 7 de 2017). *elEconomista.es*. Obtenido de Gestión del tiempo: <https://infoautonomos.eleconomista.es/habilidades-directivas/gestion-del-tiempo/>
- Fernández, M. J. (11 de 05 de 2011). *Desarrollo de Competencias Informacionales para la Docencia y la Investigación*. Obtenido de Seminario CIDI:
<https://seminariocidi.wordpress.com/category/04-recursos-para-la-busqueda-y-localizacion-de-la-informacion/>
- Frías, E. R. (06 de 01 de 2013). *unweaving the web*. Obtenido de Formacion de seminarios : <http://estebanromero.com/2013/01/herramientas-para-la-gestion-de-informacion/>

- Galván, J. Y. (2013). Modelo de sistema de información para apoyar la gestión de proyectos de investigación en grupos de investigación . *Scientia et Technica Año XVIII*, 1-10.
- GIL, J. G. (2014). *MODELO DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN EN CUATRO S.A.* Obtenido de Repositori :
<https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/1799/1/MODELO%20DE%20GESTION%20DE%20LA%20INFORMACION%20EN%20CUATRO%20S.pdf>
- Gómez, O., Bauta, R., & Estrada, V. (2014). Modelo para la compartimentación de la información en las organizaciones. *Ciencias de la Información*, 11-17.
- Inclán, A. C., Torres, I. C., & Rodríguez, F. C. (2014). Sistema de Gestión de Información para la Educación Superior. *ciencias de información* , 21-24.
- La gestión de información y los factores críticos de éxito en la mejora de procesos. (2013). *Yaimí Trujillo; Casañolal Ailyn; Estrada Giraldo ;Yadainy Betancourt*, 27-35.
- Llanusa S, R. N. (2005). Las tecnologías de información y comunicación y la gestión del conocimiento en el sector salud*. *Escuela Nacional de Salud Pública*, 5.
- MOLINA, G. (4 de 03 de 2019). *GESTIONAR FACIL* . Obtenido de PLATZILLA :
<https://www.gestionar-facil.com/gestion-de-la-informacion-en-una-pyme/>
- Moreno, M. B. (06 de 25 de 2018). *ODILO*. Obtenido de EL BIBLIOTECARIO DIGITAL : <https://www.odilo.es/bibliotecario/almacenamiento-la-informacion-digital-la-importancia-la-seleccion-adecuada-la-conservacion-informacion-largo-plazo/>
- Morfi, D. P., Paula, I. N., Graupera, E. F., & Herrera., C. L. (2013). Diagnóstico de la gestión de información de un Centro de Investigaciones, utilizando el modelo AMIGA. *Ciencias de la Información* , 43-53.
- Mundet, J. (2003). La gestión de los documentos electrónicos como función archivística. *Universidad Carlos III de Madrid.*, 7.
- Nación, P. G. (14 de JUNIO de 2009). *Procuraduría General de la Nación* . Obtenido de
[https://www.procuraduria.gov.co/portal/media/file/modulo_calidad/mapa_proceso/282_INS-GD-AS-008_Instructivo_aplicaci%C3%B3n_de_TRD_y_TVD_transferencias_y_eLI%20\(MA\).pdf](https://www.procuraduria.gov.co/portal/media/file/modulo_calidad/mapa_proceso/282_INS-GD-AS-008_Instructivo_aplicaci%C3%B3n_de_TRD_y_TVD_transferencias_y_eLI%20(MA).pdf)
- PALOMINO, B., & GORDILLO, R. (Abril de 2015). *DISEÑO DEL MODELO DEL PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL PARA LAS INSTITUCIONES*

- EDUCATIVAS DEL DISTRITO*. Obtenido de <http://polux.unipiloto.edu.co:8080/00002692.pdf>
- Pérez, A. M., Guilarte, A., & Domínguez, M. (2011). Registro de Datos Primarios, herramienta de Gestión de la Información. *Ciencias de la Información*, 39-44.
- Ponjuán, G. (2011). La gestión de información y sus modelos representativos. Valoraciones. *Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal*, 17.
- Rojas, Y. (2006). De la gestión de información a la gestión del conocimiento. *Universidad de Ciencias Médicas de Cienfuegos*, 21.
- Sampieri, R. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Sanjuan, J. L. (2006). Sistemas archivísticos y modelos de gestión de documentos en el ámbito internacional (Parte II)1. *Revista Códice*, 32.
- Santos, I. D. (2013). Modelo de gestión de información digital agraria cubana. *Ciencias de la Información* , 35-42.
- Saunders-Vázquez, A. (2013). El papel de la gestión estratégica de información en las entidades de interface y la implementación del nuevo modelo económico cubano. *Ciencias de la Información*, 21-25.
- SIERRA, S., & VEGA, C. N. (2009). *DISEÑO E IMPLEMENTACION DE UN MODELO DE GESTION DOCUMENTAL PARA LA SERIE HISTORIAS LABORALES DEL AREA DE TALENTO HUMANO PARA LA EMPRESA COLGRABAR*. Obtenido de <https://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/comunicacion/tesis277.pdf>
- TIC.PORTAL* . (09 de 05 de 2018). Obtenido de <https://www.ticportal.es/glosario-tic/crm-gestion-relaciones-cliente>
- UNE. (08 de 11 de 2016). *Normalización Española* . Obtenido de <http://www.informacionpublicapgr.gob:8080/00002692.pdf>
[http://www.informacionpublicapgr.gob.sv/descargables/sia/normativa-internacional/GESTexto1\(CS\).pdf](http://www.informacionpublicapgr.gob.sv/descargables/sia/normativa-internacional/GESTexto1(CS).pdf)
- Valledeupar, C. d. (2019). *CCVALLEDUPAR* . Obtenido de <https://ccvalledupar.org.co/sistema-de-gestion-documental/#1491428293785-68c470c2-db01>
- victimas, U. p. (18 de 08 de 2017). *Unidad para las víctimas.gov* . Obtenido de <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/formato-cuadro-de-clasificacion-documental-v1/38422>

Vidal Ledo, J., & Araña, A. (2012). Gestión de la información y el conocimiento. *Revista Cubana de Educación Médica Superior.*, 11.

White, M. (1985). *Intelligence Management. Informations Mnagemente from Estrategies to Action.* Londres: Blaise Cronin.

ANEXO A

	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1	Estado del equipo de cómputo en general					
2	¿Cómo considera la capacidad de almacenamiento de su equipo?					
3	¿Cómo considera el estado del teclado y el mouse?					
4	¿Cómo considera el tamaño, resolución y desempeño del monitor de su equipo?					
5	¿Cómo considera la velocidad de procesamiento de su equipo?					
6	¿Considera si su equipo de cómputo tiene instalados los programas que usted necesita?					
7	¿Cómo considera el rendimiento de los programas que usted utiliza en su equipo de cómputo?					
8	¿Qué tan actual considera que están las versiones de los programas que usted utiliza?					
9	¿Qué tan cómodo se siente trabajando con la versión de sistema operativo que tiene su equipo?					
10	¿Qué estado de legalidad en las licencias tienen los programas que usted utiliza?					
11	¿Cómo considera el funcionamiento de su correo electrónico corporativo?					
12	¿Cómo considera la velocidad de acceso a la red local y a la red de internet?					
13	¿Qué tan útil considera que es la actual página Web?					
14	¿Cómo considera el acceso a la información de los clientes?					
15	¿Cómo considera la seguridad de la información de la red de datos de la empresa?					
16	¿Cómo considera que se resuelven sus solicitudes en cuanto a daños en el equipo de cómputo y su correo electrónico?					

ANEXO B

	PREGUNTAS	SI	NO
1	¿Considera que existe una comunicación adecuada entre los procesos de producción documental?		
2	¿Considera usted que en el actual sistema de comunicación es posible que se llegue a desconocer la elaboración de algún documento?		
3	¿Existe formalmente un estándar básico sobre los documentos que se elaboran?		
4	¿Considera usted que es necesario generar directrices que regulen el flujo documental?		
5	¿Es para usted clara la estructura de la empresa?		
6	¿Considera usted que es necesario realizar una planeación estratégica para que el funcionamiento de las actividades se desarrollen de forma eficaz?		
7	¿Estaría dispuesto a colaborar con los cambios que se implementen para mejorar el flujo de la información?		

ANEXO C

N°	USUARIO	MARCA	RAM	DISCO	PROCESADOR	MONITOR	SONIDO	TECLADO	MOUSE	LECTOR DE MEMORIA	PUERTOS USB	GAMA		
												ALTA	MEDIA	BAJA
PC 001	CONTABILIDAD	LENOVO	4GB		Intel i3-7020U	LENOVO	Integrado	Genius	Lenovo	MEMORIA SD	3		X	
PC 002	GERENCIA GENERAL	APPLE	8 GB d	1.024 GB	ntel Core i5 dual core de 2.3 GHz	APPLE	Integrado Board	Genius	Apple	NO	3	X		
PC 003	MERCADEO	APPLE	8 GB d	1.024 GB	ntel Core i5 dual core de 2.3 GHz	APPLE	Integrado Board	Genius	Apple	NO	3	X		
PC 004	DISEÑO	APPLE	8 GB d	1.024 GB	ntel Core i5 dual core de 2.3 GHz	NO	Integrado Board	Genius	Apple	NO	3	X		
PC 005	COORDINACIÓN	LENOVO	4GB	128 GB	Intel Celeron N3059	NO	Integrado	Genius	Genius	MEMORIA SD	2		X	
PC 006	ASISTENTE DE COORDINACIÓN	HEWLETT-PACKARD	4G	400 GB	Intel Celeron N3060	NO	Integrado Board	Genius	star	MEMORIA SD	3		X	
PC 007	ANALISTA DE PROCESOS	LENOVO	4GB	128 GB	Intel core i7	NO	Integrado Board	Genius	Genius	MEMORIA SD	2		x	
PC 008	CONSULTOR 1.	TOSHIBA	4GB	500GB	Intel Celeron N2827	NO	Integrado	Genius	Genius	MEMORIA SD	0			X
PC 009	CONSULTOR 2.	TOSHIBA	4GB	500GB	Intel Celeron N2828	NO	Integrado	Genius	Genius	MEMORIA SD	1			X
PC 010	CONSULTOR 3.	TOSHIBA	4GB	500GB	Intel Celeron N2829	NO	Integrado	Genius	Genius	MEMORIA SD	2			X
PC 011	ANALISTA DE GESTIÓN 1	TOSHIBA	4GB	500GB	Intel Celeron N2830	NO	Integrado Board	Genius	Genius	MEMORIA SD	3			X
PC 012	ANALISTA DE GESTIÓN 2	HEWLETT-PACKARD	4GB	400 GB	Intel Celeron N3060	HEWLETT-PACKARD	Integrado Board	Genius	star	MEMORIA SD	3			x
PC 013	TECNICO	LENOVO	4GB	128 GB	Intel Celeron N3059	NO	Integrado	Genius	Genius	MEMORIA SD	2		X	
PC 014	PRESTAMO INTERNO	LENOVO	4GB	129 GB	Intel Celeron N3059	NO	Integrado	Genius	Genius	MEMORIA SD	2		X	
PC 015	PRESTAMO INTERNO	LENOVO	4GB	130 GB	Intel Celeron N3059	NO	Integrado	Genius	Genius	MEMORIA SD	2		X	

ANEXO D

							GAMA		
USUARIO	REFERENCIA	CABLE USB	CABLE PODER	CALIDAD DE LA IMPRESIÓN	VELOCIDAD	NIVEL TINTA	ALTA	MEDIA	BAJA
CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN	EPSON L555	OK	OK	NEGRO:BUENO-COLOR:BUENO	REGULAR	ACEPTABLE		X	
CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN	HP LASERJET 1020	NO	OK	NEGRO:BUENO-COLOR:BUENO	ACEPTABLE	ACEPTABLE			X


ANEXO E

											GAMA		
USUARIO	MARCA	RAM	DISCO	PROCESADOR	MONITOR	SONIDO	TECLADO	MOUSE	LECTOR DE MEMORIA	PUERTO USB	ALTA	MEDIA	BAJA
COMERCIAL 1	HUAWEI T5	3GB	32GB	Octa-Core	NO	Integrado Board	LOGITECH K4	ITECH m	NO	NO		X	
COMERCIAL 2	HUAWEI T5	3GB	32GB	Octa-Core	NO	Integrado Board	LOGITECH K4	ITECH m	NO	NO		X	

ANEXO F

N°	USUARIO	MARCA	SISTEMA OPERATIVO	OFFICE	ANTIVIRUS	NAVEGADOR	PDF	NUBE	IMPRESORA	ESTADO		
										BUENO	REGULAR	MALO
PC 001	CONTABILIDAD	LENOVO	WINDOWS 10	2016	AVG antivirus	GOOGLE CHROME	ADOBE PDF II	GOOGLE- DRIVE	EPSON L555	X		
PC 002	GERENCIA GENERAL	APPLE	ios	2016	AVG antivirus	GOOGLE CHROME	NO	GOOGLE- DRIVE	EPSON L555	X		
PC 003	MERCADEO	APPLE	ios	2016	AVG antivirus	GOOGLE CHROME	NO	GOOGLE- DRIVE	EPSON L555	X		
PC 004	DISEÑO	APPLE	ios	2016	AVG antivirus	GOOGLE CHROME	NO	GOOGLE- DRIVE	NO	X		
PC 005	COORDINACIÓN	LENOVO	WINDOWS 10	2016	AVG antivirus	GOOGLE CHROME	NO	GOOGLE- DRIVE	EPSON L555		X	
PC 006	ASISTENTE DE COORDINACIÓN	HEWLETT-PACKARD	WINDOWS 8	2016	AVG antivirus	GOOGLE CHROME	ADOBE PDF II	GOOGLE- DRIVE	EPSON L555	X		
PC 007	ANALISTA DE PROCESOS	LENOVO	WINDOWS 10	2016	AVG antivirus	GOOGLE CHROME	NO	GOOGLE- DRIVE	NO	X		
PC 008	CONSULTOR 1.	DELL	WINDOWS 10	2016	AVG antivirus	GOOGLE CHROME	NO	GOOGLE- DRIVE	NO	X		
PC 009	CONSULTOR 2.	DELL	WINDOWS 10	2016	AVG antivirus	GOOGLE CHROME	NO	GOOGLE- DRIVE	NO	X		
PC 010	CONSULTOR 3.	DELL	WINDOWS 10	2016	AVG antivirus	GOOGLE CHROME	NO	GOOGLE- DRIVE	NO		X	
PC 011	ANALISTA DE GESTIÓN 1	TOSHIBA	WINDOWS 8	2013	AVG antivirus	GOOGLE CHROME	ADOBE PDF II	GOOGLE- DRIVE	NO		X	
PC 012	ANALISTA DE GESTIÓN 2	HEWLETT-PACKARD	WINDOWS 10	2016	AVG antivirus	GOOGLE CHROME	ADOBE PDF II	GOOGLE- DRIVE	NO		X	
PC 013	TECNICO	LENOVO	WINDOWS 10	2016	AVG antivirus	GOOGLE CHROME	NO	GOOGLE- DRIVE	NO	X		
PC 014	PRESTAMO INTERNO	LENOVO	WINDOWS 10	2016	AVG antivirus	GOOGLE CHROME	NO	GOOGLE- DRIVE	NO	X		
PC 015	PRESTAMO INTERNO	LENOVO	WINDOWS 10	2016	AVG antivirus	GOOGLE CHROME	NO	GOOGLE- DRIVE	NO	X		

ANEXO G

	FOR-SEI-OP-001	VERSIÓN 1 14/02/2019
	ACTA DE REUNIÓN	

# CONSECUTIVO ACTA	11
--------------------	----

DÍA	MES	AÑO
12	07	2019

DIRECCIÓN/ GERENCIA	André Oliver Perdomo
----------------------------	----------------------


COMITÉ GERENCIAL COMITÉ DE CONVIVENCIA	<input type="checkbox"/>	COMITÉ ESTRATÉGICO COMITÉ DE SST	<input type="checkbox"/>	COMITÉ OPERATIVO COMITÉ DE PERSONAL	<input checked="" type="checkbox"/>
---	--------------------------	-------------------------------------	--------------------------	--	-------------------------------------

CÓDIGO INASISTENCIA	JUSTIFICADA	NO JUSTIFICADA

NO.	CONVOCADOS	ASISTENCIA		PROCESO
		SI	NO	
1.	André Oliver Perdomo	X		Gerencia General
2.	Lina María Farías	X		Coordinación y administración
3.	Liseth Barinas Niño	X		Operación

CÓDIGO	TEMA	TEMAS	
		CÓDIGO	TEMA
1	Planteamiento del modelo de gestión de la información		

CÓDIGO	DESARROLLO DE LOS TEMAS TRATADOS
1	<p>1. Se da inicio al comité operativo planteando las diferentes problemáticas de infraestructura tecnológica y organizacional que atraviesa la organización actualmente, se exponen temas de :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Computadores • Acceso a red de internet • Acceso a plataforma de información • Organización del Organigrama • Flujos de comunicación • Página web <p>2. Se presenta el modelo de gestión de la información exponiendo cada uno de sus componentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cultura Organizacional • Procesos de la gestión de la información • Herramientas de apoyo <p>3. Se presentan las conclusiones del trabajo expuesto y se da lugar a comentarios y cambios que la gerencia considere.</p>

	FOR-SEI-OP-001	VERSIÓN 1 14/02/2019
	ACTA DE REUNIÓN	

CÓDIGO	ACUERDOS/TAREAS	RESPONSABLE
1.	De acuerdo con el estado de los equipos de cómputo presentados la gerencia se compromete hacer el cambio de los equipos tecnológicos que no funcionan adecuadamente en un plazo de dos meses.	André Perdomo
2.	La coordinación Se compromete junto con el área de sistemas a poner puntos de red para el acceso a internet en toda la empresa.	Lina Farías
3.	La coordinación planteo un comité estratégico para rediseñar el organigrama organizacional de acuerdo a los cambios planteados.	Lina Farías
4.	La coordinación se comprometió a establecer políticas claras del flujo de información y comunicarlás a toda la organización	Lina Farías
5.	La gerencia plantea generar un plan de capacitación y bienestar para todos los colaboradores de Solucionei S.A.S. que junto con la coordinación ejecutaran en lo que queda del año.	André Perdomo Lina Farías
6.	El área de Diseño y mercadeo se compromete a entregar un diseño novedoso y atractivo para la aprobación de la gerencia antes de finalizar el mes de julio.	Daniela Ibáñez Camila Mogollón
7.	Establecer los costos de la implementación	Liseth barinas

CÓDIGO	TEMA	CUMPLIMIENTO			FECHA DE CUMPLIMIENTO
		SI	NO	OBSERVACIONES	
1	Cambio de equipos de computo				15 agosto 2019
2	Cambio de wifi a puntos de red				1 julio 2019
3	Organigrama				15 julio 2019
4	Políticas de flujo de información				15 julio d2019
5	Plan de capacitación y bienestar				10 julio 2019
6	Página web				1 agosto 2019
7	Establecer los costos de la implementación				1 julio 2019

Elaborado por:



Aprobado por:



SOLUCIONEI
Gerente General.

tel: 000 031 532