

**INTRANET, UNA ESTRATEGIA QUE OPTIMIZA LA GESTION DE LA
INFORMACIÓN EN LAS ORGANIZACIONES**

DIANA KATHERINE CHAPARRO GUTIERREZ

**UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y BELLAS ARTES
PROGRAMA CIENCIA DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN,
BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVÍSTICA
TRABAJO DE GRADO
ARMENIA, QUINDÍO
2022**

**INTRANET, UNA ESTRATEGIA QUE OPTIMIZA LA GESTION DE LA
INFORMACIÓN EN LAS ORGANIZACIONES**

DIANA KATHERINE CHAPARRO GUTIERREZ

**Trabajo Monográfico para optar el título Profesional en
Ciencia de la Información y la Documentación, Bibliotecología y Archivística**

DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO:

Alejandra Giraldo Gaviria

**UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y BELLAS ARTES
PROGRAMA CIENCIA DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN,
BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVÍSTICA
TRABAJO DE GRADO
ARMENIA, QUINDÍO
2022**

ÍNDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN	4
DESARROLLO	8
CAPITULO I IMPACTO Y DESARROLLO DE LA INTRANET EN LAS ORGANIZACIONES	9
CAPITULO II CICLO DE LA INFORMACIÓN	20
CAPITULO III INCIDENCIA DE LA INTRANET EN LA GESTION DOCUMENTAL	28
CONCLUSIONES	37
ANEXOS	43
BIBLIOGRAFÍA	44
FICHA RESUMEN ANALÍTICO ESPECIALIZADO (RAE)	47

INTRODUCCIÓN

La intranet en las organizaciones es un sistema de información que se viene implementando actualmente y ha evolucionado de forma que se ha vuelto trascendental para la información y la comunicación, además, de ser un apoyo para la gestión, la toma de decisiones y para mantener a las empresas conectadas sin importar las diferentes ubicaciones. Se aborda la intranet para las empresas por ser considerado el sistema de información que contiene y administra gran parte de los documentos digitales y a través de la cual se maneja la mayoría de la información. Por ende, en el siguiente documento se analizan los factores y características de la intranet, además, de resaltar la incidencia de la intranet en las organizaciones y todos los factores y componentes a tener en cuenta para su implementación como el soporte tecnológico, el liderazgo, el trabajo interdisciplinario, la elaboración y desarrollo de un diagnóstico, el flujo de información, políticas y demás documentos para la gestión de documentos.

Desde el área de gestión documental, se analizan los factores que inciden en la implementación de un sistema como la intranet, como el ciclo de la información, el documento digital y los procesos en gestión documental para llevarlos a cabo correctamente, además de resaltar la labor del profesional de la información y como las políticas, procedimientos y documentos son indispensables para dar valor probatorio a los documentos y llevar una correcta gestión de información y organizacional.

Por otra parte, existen factores en la intranet que afectan en las organizaciones los objetivos ya definidos y en ocasiones también los procesos que se desarrollan. El enfoque actual

en la implantación de la intranet aún es, principalmente, tecnológico, obviando los elementos que lo componen y que interfieren como la información, el talento humano y el organizativo. El suministro de información por parte de las personas que intervienen en los procesos y actividades que se desarrollan antes de la implementación es parte de la materia prima para el diseño del sistema, la comunicación, análisis de la información, la revisión de los procesos desde que inician hasta que finalizan, son tan importantes como la parte operativa del sistema y el componente tecnológico y los aspectos técnicos propios del sistema. Es posible contar con toda la infraestructura tecnológica, con el software adecuado y con la tecnología para desarrollar la mejor intranet, pero no se puede lograr sin un buen diagnóstico y una revisión exhaustiva de los procesos.

Ahora bien, determinar características como la veracidad, fiabilidad, autenticidad, entre otras, comprenden un análisis de la información y la documentación que verifique el cumplimiento de estos requisitos ineludibles al interior de la organización, se debe tener la certeza del valor de la información y de su adecuado manejo y administración por parte de las personas que la manejan e interfieren en los procesos. Este debe ser un pre-requisito para implementar un sistema de información sí esto falla, el sistema no sería lo suficientemente útil porque la documentación que gestionaría no cumpliría con los criterios básicos para su validez y así no sería de gran utilidad para la gestión al interior de la organización.

Un sistema eficiente de información aporta a las empresas en la optimización de sus procesos a través de la sistematización de la información y del procesamiento de la misma que es importante para operaciones frecuentes, toma de decisiones, diseño de estrategias y por supuesto

cumplimiento de metas y objetivos organizacionales. La parte de la comunicación entre todas las partes involucradas, el seguimiento a los procesos, la retroalimentación constante y la fase de prueba también son aspectos fundamentales, para el éxito del sistema y para evitar complicaciones en las actividades y sus procesos cotidianos.

Actualmente, se da un enfoque más tecnológico de estructura software y hardware para el sistema de información en donde se trabaja con los directivos jefes y/o encargados de las áreas y procesos. El diagnóstico y análisis previo no involucra todos los actores, son procesos realizados principalmente por el área tecnológica y no siempre abarcan todas las actividades y procesos, falta incluir a las personas que realizan las operaciones, escuchar sus necesidades, cómo funcionan las tareas, cuales fallas existen actualmente y así tener retroalimentación constante y comunicación asertiva

Contribuir al objetivo general de la gestión de la información desde la disciplina de ciencias de la información, por medio de un uso correcto de las TIC y explotando positivamente todos sus usos y potencialidades es indispensable pues ayudará a modelarlo y a garantizar la eficiencia del mismo, a evitar inconsistencias y problemas en los procesos. Los sistemas de información constituyen un camino de acceso entre la información y los destinatarios que la consumen, solo se puede hablar de sistemas de información cuando sus datos son aprovechados por sus consumidores y se transforman en información. Aportan a la labor archivística, el almacenamiento de información, las bases de datos, los documentos digitales, el suministro de información y el préstamo de documentos, la descripción documental, etc. Estas actividades propias de la gestión documental van de la mano y están relacionadas con la gestión en las

organizaciones, algunas incluyen estos y más procesos de este campo y otras se basan solamente en la información.

A partir de los problemas identificados se desencadenan una serie de situaciones en las empresas, que van desde retrasos en el tiempo proyectado para el diseño e implementación del sistema de información, hasta problemas asociados a la gestión que traen mayores consecuencias que impactan a la empresa. Por lo anterior, es vital tener claro que procesos abarcará el sistema, como se realizarán, garantizar que no generen reprocesos, que no impliquen más tiempos o sean de mayor complejidad, aunque sobre estos procesos ya existen guías y modelos claros que indican a la fase diagnóstica como vital en estos procesos y además ofrece una guía sobre cómo se puede realizar. La intranet debe trabajarse como un proyecto, que también realiza unos seguimientos, retroalimentación y comunicación.

DESARROLLO

El origen de la intranet se da por el internet; sus orígenes están dados por la misma línea, ya que el internet es un sistema de acceso abierto que se hace a través de servidores web y la intranet funciona de la misma forma, pero con accesos limitados a un grupo de personas u organizaciones lo que permite tener enfoques y características más específicas, tiene como componentes esenciales compartir la información y permitir la comunicación, por ende se pueden desarrollar y diseñar de muchas formas, con variedad de características y enfoques dados en función de los objetivos de las organizaciones.

Siguiendo con lo anterior, se realizó una búsqueda bibliográfica en la cual se analizaron artículos de investigación encontrados en los motores de bases de datos científicas, para el cual no se tuvo en cuenta la fecha de publicación de los documentos debido a que se analizó la historia del tema central *Intranet: una estrategia que optimiza la gestión de la información en las organizaciones*, en los siguientes capítulos: Capítulo I: Impacto y desarrollo de la Intranet en las organizaciones y su contribución en la gestión documental; Capítulo II: Ciclo de la información y Capítulo III: Incidencia de la intranet en la gestión documental.

CAPITULO I

IMPACTO Y DESARROLLO DE LA INTRANET EN LAS ORGANIZACIONES

La intranet es parte fundamental y complementaria en la gestión organizacional, lo cual permite almacenar, distribuir, analizar y automatizar la información, así como gestionar la comunicación en todos sus niveles: interna, externa y corporativa. Siendo una herramienta esencial por sus características similares al internet, con accesos limitados y con el mismo tipo de navegación, permitiendo estructurarla de acuerdo a las necesidades y objetivos de la empresa. Empero, el diseño y la implementación de la intranet es un trabajo interdisciplinario, que debe incluir la participación del profesional de la información y la normatividad en este campo.

En el siguiente capítulo se analizan cinco documentos de tipo académico y normativo con el objetivo de vislumbrar como se ha desarrollado la intranet y su impacto en las organizaciones, así como sus enfoques y objetivos. El primer documento es un artículo de investigación denominado: *Intranets: las tecnologías de la información y comunicación en función de la organización*, en el cual Aportela (2006) hace referencia a la intranet como una herramienta apoyada en las TIC¹ para las organizaciones, como está estructurada, como funciona y como es aprovechada, indicando sus diferentes aplicaciones, las tareas que apoya, la forma en la que se debe diseñar e implementar para que funcione correctamente. De igual manera, se resalta como la información ha tomado un valor preponderante en la sociedad actual y por supuesto en las empresas debido a que se considera un recurso vital que se involucra activamente en todas las actividades que se realizan en las organizaciones, contribuyendo a la gestión y competitividad en el mercado, que ofrece conocimiento sobre su desarrollo y su funcionamiento para tener una

¹ TIC: Tecnologías de la información y la comunicación.

visión completa de la misma.

Ahora bien, a nivel organizacional, el procesamiento de la información para generar nuevos conocimientos o información útil que generen impacto positivo en el desarrollo de las diferentes actividades-que se realizan dentro de los procesos y macro procesos que conforman un sistema empresarial, se consideran el foco central de la intranet, la cual se considera una estrategia de comunicación que conecta a la empresa de manera interna y externa, contribuyendo al óptimo funcionamiento de sus procesos y cumplimiento de los objetivos misionales.

Así pues, en el manejo de la información dentro de una organización quien interviene es el Área de Gestión de la Información y/o Documental. Con el fin de procesar la información manera que se encuentre disponible de forma organizada, accesible y pertinente, que se ajuste a los estándares y necesidades de la empresa. Además de garantizar su distribución, procesamiento para un posterior análisis y que sea el insumo de las actividades de los usuarios internos y externos.

En esa misma línea, como segundo artículo de la autoría de Llano (2006), en su investigación denominada: *La intranet en organizaciones colombianas*, deja ver entre líneas que para que una intranet sea implementada con éxito depende de un buen trabajo en equipo en el cual intervienen todos los elementos del sistema empresarial haciendo énfasis en tres área principales como los son: el área de sistemas mediante el soporte técnico y acompañamiento a los usuarios finales; el área de comunicaciones encargada de establecer un lenguaje y unos medios para una comunicación efectiva; por último y no menos importante, la alta dirección

quien se encarga de dictar a nivel interno las políticas y normativas para el normal desarrollo de los procesos de la empresa.

Asimismo, el tercer documento, relacionado con la Ley 527 de 1999 *Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones*. Dicta que el mensaje de datos tiene validez siempre que se pueda acceder a él, cuando se pueda identificar el iniciador del mensaje y que su medio de almacenamiento y reproducción sea confiable. Los mensajes de datos deben tener características como: la garantía de la originalidad e integridad del mensaje de principio a fin que no se haya alterado, si es confiable y se identifica quien lo genero tendrá valor probatorio.

Adicional a lo anterior, dictamina sobre la conservación y comunicación en el mensaje de datos, sus efectos jurídicos, como aplica en el comercio electrónico en la parte de transporte de mercancías y finalmente sobre firmas digitales y las entidades de certificación en cuanto a sus funciones y obligaciones. Mostrando la importancia y validez jurídica que tiene el uso de una red de intranet para el contribuir al normal desarrollo de los procesos empresariales, dando una ventaja competitiva mayor a la organización a la que pertenece.

Por otra parte, el cuarto documento es una tesis doctoral de la autora Canales (2013), de nombre *La influencia de las tecnologías de la información sobre la eficiencia de las organizaciones, el caso de las empresas en México*, en la que se realizó un análisis sobre el impacto que tienen las TIC incluida la intranet en los procesos productivos, servicios y los

rendimientos de las empresas en México. Además, como influyen directamente sobre el mercado, la demanda y la oferta. El análisis que se realizó muestra una gran variedad de aplicaciones en los sectores empresariales e industriales que pueden ir de lo general a lo particular y suelen estar orientados a los procesos de negocio, en donde el impacto de su aplicación es trascendental generando de impacto para todos los ámbitos de la organización.

El último documento es un artículo de los autores Barnes y Vidgen (2012) denominado “User acceptance and corporate intranet, quality an evaluation with iQual”, en el cual se planteó un modelo basado en en la utilidad del uso de la intranet y en la influencia que esta red tiene para el uso de la información por el talento humano de la organización.

Agregando a lo anterior, la intranet es un sistema de información al cual se accede a través de servidores web, enfocado en dos componentes: *la información y la comunicación*, estos dos elementos se interconectan generando una simbiosis que se sostienen en las TIC y con este sistema se desarrolla la gestión de la información y se da la comunicación en las organizaciones en todos sus niveles jerárquicos. De allí, resaltar que la forma como trabajan las empresas evoluciona constantemente y parte de su existencia depende en gran medida de su capacidad de adaptación, crecimiento e innovación para mantenerse en el mercado. De manera que, la información y la comunicación tomaron protagonismo a través del tiempo, generado cambios muy rápidamente.

De ahí que, la información es un activo de alto valor y es el insumo para la gestión organizacional. En este sentido, la intranet es la herramienta tecnológica que contribuye al

crecimiento y evolución de los procesos administrativos que se puede diseñar de acuerdo a las necesidades y objetivos de las empresas; tiene el potencial para apoyar la gestión en todos sus niveles. Por ende, no es sólo un repositorio de información, es un sistema que permite la comunicación, el trabajo colaborativo, la automatización de procesos, el ahorro de tiempo y recursos. Aportela (2006) afirma que:

Las organizaciones, con sus matices y evoluciones, han planteado las intranets como espacios digitales de comunicación, contribución y acceso a información, de lo que resulta principalmente un sistema de organización y difusión de la información, inicialmente con contenido puro, y progresivamente o paralelamente con servicios asociados, que elevan notablemente su grado de sofisticación y prestaciones” (p. 8).

Por consiguiente, potenciar sus beneficios depende de cada organización, de que realicen un trabajo interdisciplinario, que tenga en cuenta unos objetivos claros y una visión amplia de todas las posibles aplicaciones, algunos de los beneficios que ofrece la intranet son:

- Aportar información para solucionar problemas.
- Generar nueva información.
- Optimizar los procesos y recursos.
- Reducir los tiempos de las actividades.
- Automatizar los procesos.
- Posibilitar la comunicación en tiempo real interna, externa y organizacional.
- Fomentar el trabajo colaborativo.
- Brindar acceso a la información.
- Promocionar objetivos, estrategias y demás documentos de la dirección de la empresa.
- Permitir la comunicación en tiempo real, sin importar la ubicación de los usuarios.

Ahora bien, para poder tener una intranet que sea beneficiosa que apoye la gestión organizacional, que contribuya al procesamiento de información, mejore la productividad y se obtengan los beneficios mencionados anteriormente, se deben tener en cuenta los siguientes factores: El soporte tecnológico que tendrá la capacidad y arquitectura del sistema son sus cimientos, para poder diseñar y ajustar los procesos y objetivos establecidos deben estar de acuerdo al tamaño de la organización y sus recursos; Garantizar la calidad del sistema, un buen funcionamiento y la participación en el diseño y la implementación; La estructura y funcionamiento de la intranet dependen no sólo de la parte tecnológica sino de la parte directiva, de gestión de la información y de las áreas que tienen una alta intervención en los procesos; La definición de los contenidos, de los procesos y actividades principales es un trabajo colaborativo e interdisciplinario. Por tanto, es fundamental tener claridad en cuanto a los objetivos organizacionales, al movimiento de la información y la comunicación y cómo potenciarlos a través de la herramienta para que sea un éxito.

En cuanto a los contenidos, se observan varias situaciones que pueden afectar el funcionamiento del sistema y ser un impedimento para el normal desarrollo de las actividades de los usuarios, entre las cuales están la saturación de contenidos. Esta situación puede obedecer a que no hay una articulación entre los usuarios que generan y cargan contenidos, por ello se da la duplicidad en la información, cargue de contenidos no relevantes o no hay una actualización de los mismos; en esta misma línea también se evidencia desorden en el sistema, lo que afecta encontrar la información, identificarla adecuadamente a falta de una descripción clara o visualización de la información, los problemas asociados a los contenidos son variados y

delicados ya que afectan el funcionamiento del sistema y pueden hacer de una buen herramienta un sistema poco eficiente.

Por consiguiente, al implementar una intranet es importante considerar que la información y la comunicación cambian su soporte de físico a digital, lo cual tiene ciertas implicaciones al momento de garantizar que tenga los mismos atributos que la información física como lo es: La seguridad, la integridad, la verificación de su emisor y receptor, su adecuada conservación, entre otros. Debido a esto, un elemento implícito en la intranet es la normatividad vigente en cuanto al uso de herramientas tecnológicas, sistemas de información, documentos y firmas electrónicas lo que constituye un soporte y una ventaja para garantizar la seguridad de la información, brindar las características, definiciones y regulaciones en este campo.

En cuanto a la comunicación a través de mensajes de datos es pertinente que el sistema cuente con las características tecnológicas para garantizar la calidad de la información, la conservación, los criterios de valor probatorio y jurídico, que se garantice su integridad y en los casos que se utilice la firma electrónica que igualmente debe ofrecer garantías sobre la transparencia, la integridad, el valor jurídico y las reglas establecidas por la legislación vigente.

En ese sentido, el aseguramiento de los contenidos y el intercambio de información, debe incluir las características tecnológicas de los mensajes, los documentos y firmas electrónicas y el almacenamiento de los mismos; este un factor indispensable que debe estar implícito en la intranet, evitar posibles pérdidas o invalidez de la información son riesgos para contemplar desde el principio. El proceso del surgimiento tecnológico trae sus retos en estos aspectos, pues la

información se vuelve susceptible, por su facilidad para editarla, plagiarla y reproducirla masivamente, los riesgos son altos por ello las medidas para proteger la información y garantizar su preservación también deben ser altas.

Las empresas tienen un desarrollo tecnológico que ha avanzado rápidamente y les ha permitido una evolución y desarrollo significativo que también ha repercutido positivamente en el desarrollo económico y el crecimiento de los sectores empresariales y de las regiones. Ahora bien, la rápida evolución de las nuevas empresas que tienen como base las TIC tienen un crecimiento más rápido, que a su vez desencadena esta misma tendencia en el resto, de forma cada vez más acelerada debido a los avances tecnológicos.

En cuanto a la productividad y eficiencia de las organizaciones se analiza a la intranet como un sistema que permite acceder fácilmente a la oferta y la demanda de la información, que a través de sus transacciones da un valor agregado a la empresa. Canales (2013), afirma que las TIC generan un efecto positivo en la eficiencia, en los costes de coordinación, que son los que mejoran el flujo de la información y reducen costes de monitorización al automatizar procesos.

Su potencial para conectarse con clientes, proveedores, socios y trabajadores, contribuye en la difusión de información de forma externa lo que impulsa sus productos, servicios y además publicita la empresa, la forma más acertada de asegurar una eficiencia es involucrarla en los procesos cotidianos en todos los niveles en una empresa, donde hay factores comunes que son inherentes a las actividades como: la comunicación, la información, el procesamiento de la misma y/o la automatización.

El suministro de información por parte de las personas que intervienen en los procesos y actividades que se desarrollan antes de la implementación es parte de la materia prima para el diseño del sistema, la comunicación, el análisis de la información, la revisión de los procesos desde que inician hasta que finalizan, son tan importantes como la parte operativa del sistema, el componente tecnológico y los aspectos técnicos propios del sistema. Es posible, contar con toda la infraestructura tecnológica, con el software adecuado y con la tecnología para desarrollar la mejor intranet, pero no se puede lograr sin un buen diagnóstico y una revisión exhaustiva de los procesos, la información y la participación de las personas necesarias.

En esa misma línea, la intervención del área comunicativa y de la información debe ser primordial, esta área debe ser líder en la implementación de la intranet en conjunto con la de sistemas y la dirección. Los contenidos que se generan y alimentan la intranet vienen en algunos casos de la mayoría de áreas de la empresa, de ahí la importancia de tener establecidos unos estándares para el manejo de los contenidos. es pertinente detallar que tipo de información se carga, que características debe tener la información y como se deben identificar. La ausencia de una administración de la información puede derivar en desorden, sobrecarga de información, extravío, fallas en la comunicación, etc. Asegurar la pertinencia y oportunidad de la información, difundir el uso de la intranet y capacitar el recurso humano, es igual de importante a su diseño y componente tecnológico.

Es frecuente observar que hay dos elementos fundamentales en la implementación de una intranet que tienen poca participación o la tienen de formas inadecuadas pero que generan un impacto ante su ausencia en el proceso que son la colaboración activa de la dirección y del área

de gestión de la información y la comunicación. Llano (2006) muestra como resultado de su trabajo que:

La participación de las áreas de comunicación resulta significativa por un lado, pero crítica en la mayoría de los casos pues la falta de profesionales de dicha área involucrados en estos proyectos puede incidir directamente en la calidad de los contenidos y en la ausencia de ciertos tipos de información que resulta necesaria en el trabajo cotidiano (p.5).

Los procesos y aspectos importantes que se han tratado a lo largo de este capítulo dependen en gran medida de la labor del profesional de la información, el enfoque principal se da sobre la infraestructura tecnológica y las aplicaciones que puedan tener, la cual es una de las bases de la intranet. Sin embargo, los demás aspectos como la organización de los contenidos, el manejo de los mismos, la revisión de las actividades y procesos que se llevan a cabo con la información, evitar la saturación, la duplicidad, garantizar la pertinencia de los contenidos, asegurar la información y parte de la administración de una intranet es una labor que le corresponde al Profesional de la información.

Por lo general, son estas áreas las que alimentan los sistemas de información, las que mueven cotidianamente los contenidos para determinados usuarios, no son las únicas, pero son protagonistas. Sin embargo, no siempre hay una articulación o una comunicación efectiva y en ese punto se empiezan a evidenciar falencias y promover la intranet como parte importante del engranaje de una empresa también es una labor importante. Siendo un punto relevante, la realización de capacitaciones al personal, el diseño de procedimiento, normatividad interna y externa para la regulación de su uso son vitales.

Se concluye de este capítulo que, la intranet es un engranaje, que se puede afectar cuando algún elemento o aspecto no se tiene en cuenta o falla. Por eso, se requiere tomarlo como un proyecto donde se realizan análisis previos, se revisan actividades y se tienen en cuenta los diferentes aspectos que conforman un sistema de información empresarial. De modo que, esta red privada trae beneficios de impacto a las empresas que permiten evolucionar de manera constante con el fin de suplir las necesidades informacionales que se presentan en las organizaciones, permitiendo optimizar, automatizar y mejorar el nivel de la empresa a nivel general con el apoyo del talento humano que se encuentra en constante contacto con los procesos y puede contribuir al mejoramiento continuo del sistema.

CAPITULO II

CICLO DE LA INFORMACIÓN

La intranet es un sistema de información que tiene como objetivo principal ser un medio de comunicación y difusión para la gestión organizacional en todos sus niveles. Por ende, se debe entender al sistema como un todo y a la información como el sustento de la misma con todos sus elementos y procesos desde su producción, hasta su disposición final, esto corresponde al flujo de la información.

En el siguiente capítulo se analizan cinco documentos académicos referentes al ciclo de la información y los componentes implícitos en este proceso, desde el punto de vista de la intranet. El primer documento es un artículo del autor Arribas (2018) denominado *Intranet para la gestión del conocimiento y la comunicación interna*, que aborda la intranet desde una perspectiva de la información como agente transformador y generador del conocimiento que indaga sobre el movimiento de los datos y su importancia para el éxito de la empresa. Asimismo, como medio de comunicación, enfatiza en el cambio que se está dando del papel a los medios digitales y como optimizar el uso de la intranet para las diferentes actividades de sus integrantes. En cuanto a las dificultades de esta herramienta tecnológica, el autor se enfoca en que implementar una intranet y saturarla de información es uno de los problemas más comunes que aquejan a las organizaciones y en este sentido el movimiento de la información es crucial para ayudar a evitar situaciones que dificulten las funciones de los procesos dentro de las organizaciones.

El segundo documento es un artículo de investigación de la autoría de Selin y Santos (2018) denominado *An Architecture For A Viable Information System*, en el cual refiere que los sistemas de información en general están planteados de acuerdo a las necesidades y enfoques para los cuales son requeridos y fueron diseñados o propuestos. En este artículo se enfatiza en la autonomía del sistema, la capacidad de análisis y procesamiento de datos y como este beneficia a una empresa, este tipo de actividades que realizan los SI², los cuales pretenden no solo ser un apoyo para la toma de decisiones sino dar la capacidad de predecir situaciones o formular eventos que puedan suceder a corto, mediano y largo plazo.

El tercer documento es un artículo publicado por Temesio (2019) denominado *La gobernanza de la información en las organizaciones*, en este, la autora hace referencia a que la gobernanza de la información es un término que responde a la necesidad del orden y el control de la información debido a su gran crecimiento de forma desordenada a nivel empresarial. En esta línea, se estipula la importancia de la clasificación de la información que dependen en gran medida del talento humano, normatividad vigente y la infraestructura técnica que en conjunto contribuyen para tener la información organizada, con garantías de acceso, de seguridad y estructurada, este concepto engloba a la información como un todo teniendo en cuenta el flujo de la misma y la trazabilidad.

Agregando a lo anterior, la autora, resalta el termino de las políticas de Gobernanza de la información como “la declaración de los procesos para tener un inventario de activos de información” (p. 45). Con esta afirmación, se vislumbra la importancia de la información en el plano organizacional, adicional a esto, se hace énfasis en que la Gobernanza debe provenir de la

² SI: Sistemas de información.

alta dirección de la empresa y que el trabajo es interdisciplinario, así resaltando la labor del profesional de la información en este campo.

El cuarto documento es el artículo de investigación de la autora Ponjuán (2011), que lleva como título *La gestión de información y sus modelos representativos. Valoraciones*, en este artículo expone varios modelos de gestión de información, entre estos se resalta el modelo de Butcher y Rowley (1988), que se estructura en siete componentes (Recuperación, lectura, reconocimiento, reinterpretación, revisión, emisión y reestructuración), basados principalmente, en el proceso de lectura donde hay dos actores el lector y la organización; el modelo de Páez Urdaneta (1992), el cual es una combinación de varios enfoques basados en las funciones gerenciales, el flujo desde el ámbito de procesos a partir de requerimientos y el aprendizaje; el modelo orientado a procesos de Choo (1992), se basa en el ciclo por procesos orientado a dar valor a cadena de información; por último Ponjuán (2011), en el cual la autora propone hacer uso de los elementos que componen un sistema tales como: Necesidades y expectativas de los usuarios, Generación de nueva información, Políticas de información, Proceso estratégico, Talento humano, Tecnología, Ciclo de vida de la información, entre otros que aportan herramientas vitales para la toma de decisiones a nivel empresarial.

En síntesis, señala la autora, que los modelos para la gestión de la información requieren de mayor estudio en relación con la disciplina de Ciencia de la información, puesto que el tema no cuenta con respaldo literario suficiente y teniendo como precedente que la información tiene cambios constantes que deben ser documentados y estudiados por profesionales expertos que permitan expandir las herramientas literarias más allá de estudios de caso realizados en empresas

que en algunos casos nada tienen que ver con temas recientes de modelados de procesos informacionales. De allí se resalta la necesidad de considerar la Gestión de Información una actividad de orden estratégico para el normal desarrollo de los procesos de la organización.

Como último documento, se presenta una tesis de maestría de la autoría de Legeren (2012) de título *Diseño de un sistema de información mediante una intranet corporativa: propuesta de implementación en una empresa constructora de la provincia de Granada*, que hace alusión a los procesos misionales que se llevan en una empresa y el software, el cual es manipulado como procedimiento previo a la implementación del sistema de información, la descripción y análisis de la forma en la que se llevan los procesos en las diferentes áreas y que serán incluidos en el SI , donde se muestra la importancia de realizar un análisis previo y de mapear el flujo de la información, análisis de los procesos actuales y los problemas identificados en ellos.

Así pues, es de conocimiento de los profesionales de la información que existe el fenómeno de la fragmentación de los contenidos, producto de la falta de visión global que se puede dar en su mayoría en las empresas descentralizadas, para aprovechar y generar información, que debe ser accesible y disponible para todos los usuarios sin importar su ubicación y esto se puede lograr a través de la intranet al ser un sistema de acceso con un protocolo de internet con la finalidad de compartir información de manera privada en una red interna. Así contribuir a una adecuada difusión de contenidos, teniendo presente que la clave para asegurar una difusión de contenidos está determinada por factores como la arquitectura de la

información, la garantía de acceso, el conocimiento para el manejo de la herramienta y los contenidos, que en su gran medida, depende del uso adecuado de este insumo por parte de los usuarios, las capacitaciones que se ofrecen al interior de la empresa y la cultura organizacional que en conjunto conlleva a evitar la obsolescencia de contenidos y del mismo sistema de información.

En concordancia con lo anterior, se hace necesario tener claro que el flujo de la información en la empresa puede ser simple o complejo dependiendo de la actividad que la produzca y de los canales de comunicación que hagan parte del SI. Este elemento que hace parte del flujo que opera con apoyo de las TIC tiene dificultades a pesar de su constante evolución e innovación en este campo, donde la comunicación de manera verbal sigue siendo preponderante en los espacios organizacionales, que a su vez son fomentados por la cercanía y es propio del entorno.

Se hace necesario resaltar que, en las organizaciones descentralizadas se presentan dificultades por su falta de homogeneidad en el entorno organizacional y en los medios que se emplean para transmitir la información, lo que deriva fallas en los flujos de información donde pueden presentarse rupturas en los procesos o desvíos en las actividades. Esto supone un reto para la empresa, la cual debe buscar medios para dar solución a sus dificultades y el medio óptimo es la intranet, que puede proveer los canales de comunicación y ser un medio en sí misma.

Ahora bien, el ciclo de la información puede analizarse desde diferentes perspectivas según su finalidad y enfoque dado por la organización o entidad en la cual se mueve, entender las necesidades, teniendo en cuenta las técnicas de conservación acordes a sus soportes. La información circula y se transforma, este fenómeno ha existido siempre, esta evoluciona en pro de un objetivo o por algún motivo, entender su movimiento es vital para el sistema, su interacción se da por la necesidad de estructurar y con el propósito de difundir. Por tanto, la forma de estructurarse tiene diferentes fines y tipologías. Por ejemplo, la información de ventas puede corresponder a folletos, correos o propuestas comerciales, sin embargo su producción se puede dar en diferentes departamentos y tener un flujo distinto dependiendo del contenido, es decir, un correo electrónico puede tener un movimiento diferente a una propuesta comercial, esta última puede ser el inicio de alguna actividad o proceso nuevo, asociado a diferentes acciones creando un flujo diferente, con la posibilidad de generar nueva información, conocimientos adicionales o servir de insumo para crear otros contenidos.

De ahí que, el ciclo de la información se refiere a las etapas de la información desde que se produce hasta su disposición final, esta debe servir para la gestión en las empresas en todos sus trámites y actividades administrativas, legales, jurídicas, técnicas, fiscales, financieras y las demás que requiera la entidad. Por ejemplo, las facturas digitales, la expedición de certificados que en la actualidad es realizado por bancos, y algunas empresas privadas, entre otros, que facilitan tareas y agilizan trámites, consultas e investigaciones y además mejora los tiempos dedicados para estas actividades.

De manera que, el elemento que mueve la intranet es la información y parte de esta es de competencia del área de Gestión documental en las empresas, en cuanto al crecimiento de documentación en medios digitales al interior de la intranet, abriendo una brecha para las empresas e individuos en la gestión de información, en la manera de realizar las actividades dentro de los procesos misionales. Es importante advertir que, el uso de las TIC y el Sistema de información como un conjunto deben garantizar el acceso, uso, disponibilidad, conservación y preservación y la disposición final de la información, garantizando su autenticidad, veracidad, integridad, confiabilidad, en las diferentes etapas del ciclo de los documentos y la información. Por tanto, la vigencia de los documentos implica el uso y validez para ejecutar una acción, también su valor que perdura y se puede ejecutar a través del tiempo.

En esta misma línea, se mencionan las dos edades del ciclo documental. Donde en la primera edad, se planifican la producción de los documentos, la información y el soporte debe ser oportuna y adecuada esta realiza su recorrido, se definen el plazo de retención y su disposición final. La tramitación pone los documentos en vigencia por lo cual suele estar activo, garantizando su confidencialidad, se realiza un registro de entrada con fecha y lugar en el que ingresa, así como de transición o salida y en la segunda edad, la vigencia es el tiempo en el cual el documento testimonia o prueba lo que dice en él. Por lo tanto, en esta etapa alcanza su valor máximo y se identifican los de valor histórico. Al analizar brevemente las edades del ciclo documental, queda comprobado que el implementar una intranet en los procesos de gestión de los documentos y de la información misma optimiza el quehacer de todos los actores que hacen parte del sistema organizacional.

De este capítulo se concluye que la información genera nuevo conocimiento, es decir se transforma e inicia un nuevo ciclo, así se da un uso altamente efectivo de los contenidos, que

implica un análisis juicioso y una producción de información más estructurada y consciente, es decir, tiene un objetivo específico, el tema de la producción de la información debe ser siempre cuestionada ¿para qué?, ¿por qué? ¿cómo?, es decir, deben hacerse todas las preguntas y cuestionamientos para darle sentido a lo que se hace y potenciar las actividades y además debe estar parametrizada, de esta manera el tema de la redundancia, la saturación y la obsolescencia de los contenidos se reduce, esto también hace que la producción de información sea una actividad más consciente y que en realidad tenga alguna finalidad, claro está esa producción y control debe estar alineado con las políticas y procedimientos de gestión documental.

Ahora bien, existen diferentes modelos y conceptos que nutren el flujo de la información y se pueden complementar unos a otros o extrapolar los componentes que sean necesarios para la organización en la cual se va a aplicar, es importante recalcar que el movimiento de la información es transversal y tiene diferentes comportamientos, además que esta es una parte indispensable al momento de diseñar o implementar una intranet exitosa.

CAPITULO III

INCIDENCIA DE LA INTRANET EN LA GESTION DOCUMENTAL

La gestión documental es una disciplina en constante evolución, la cual se encarga de custodiar y gestionar la información. Esta se considera una actividad de alto valor y relevante en las organizaciones o unidades de información, que tiene como su principal medio de difusión las TIC. Por ende, se han desarrollado los denominados sistemas de información orientados a grupos limitados como las empresas, universidades, entre otros.

En este capítulo se analizan cinco documentos de tipo académico y normativo sobre la gestión documental y su relación con la intranet para analizar su incidencia. El primer documento es un artículo de título: *Armonización entre la gestión documental, la calidad y la seguridad de la información en una institución de educación superior*, en el cual Triana y Moreno (2021) postulan que la gestión documental, calidad y seguridad de la información comparten puntos de inflexión que permiten desarrollar una articulación de estos tres sistemas de gestión. Los cuales cumplen con la normatividad aplicable y además llevan a cabo los procedimientos apropiados en cada sistema, por ende, es viable la integración de los mismos, además de las similitudes en varios de sus procesos, la forma de ejecutarlos y la reglamentación. Por consiguiente, este documento ofrece una visión del desarrollo de la gestión documental articulada para optimizar sus servicios en cuanto a manejo de la información, la calidad, la seguridad, el tratamiento y gestión de contenidos, el acceso y la difusión.

El segundo documento lleva por título *Articulación de los sistemas estadísticos y de gestión documental de la Biblioteca Cardenal Darío Castrillón Hoyos al plan estratégico de sistema de información Institucional (Intranet)* del autor Jaramillo (2014), en el se desarrolla la implementación de la intranet en la Universidad Católica de Pereira. El autor, describe la gestión documental como una actividad que inherentemente requiere de una arquitectura tecnológica y metodológica que contribuya al normal desarrollo de actividades cotidianas como: la digitalización, búsqueda, distribución y difusión de información. Asimismo, resalta la importancia realizar un proceso detallado de análisis del entorno, que va desde la identificación de las características tecnológicas mínimas en temas de infraestructura tecnológica y análisis de software que faciliten el desarrollo e implementación de un sistema de intranet en una organización.

El tercer documento es el decreto 2609 de 2012 *Por el cual se reglamenta el Título V de la Ley 594 de 2000, parcialmente los artículos 58 y 59 de la Ley 1437 de 2011 y se dictan otras disposiciones en materia de Gestión Documental para todas las Entidades del Estado*, en el cual se establecen parámetros en cuanto a la gestión de documentos, principios, responsabilidades, etapas de la gestión, el programa y sistema de gestión de documentos electrónicos de archivo, las características de los documentos y los requisitos para cumplir con las mismas. Esta norma debe ser cumplida a cabalidad por instituciones de orden público en todos sus niveles jerárquicos y por entidades privadas que cumplan funciones públicas y aplicada a la información producida o admitida por las entidades ya sea en soporte físico o digital.

El cuarto documento es un artículo denominado *Definición del modelo estratégico de desarrollo de una intranet corporativa: metodología basada en un caso práctico* de las autoras Bustelo, García y García de Paso (2006) en el cual abordan el desarrollo de una intranet para el ayuntamiento de Madrid. En su investigación, se identifica la importancia de implementar una red de intranet y su relación con la gestión documental, haciendo referencia a que “un proyecto de gestión documental es una derivación lógica en la evolución de una intranet corporativa” (p.10). Por tanto, la intranet está ligada inherentemente a la gestión documental por la gestión de contenidos, con los documentos digitales ya hay una gran implicación para el desarrollo de ciertas actividades, lineamientos, reglamentos, políticas y procedimientos que deben aplicarse para que estos tengan validez.

Agregando a lo anterior, la intranet posee las características para ser el soporte de la gestión documental. Sin embargo, se resalta que el área TIC de las empresas es la más activa en cuanto a temas de diseño o actualización del sistema. Sin embargo, la comunicación entre áreas no siempre es funcional y la parte administrativa es por lo general quien lidera los cambios en materia de toma de decisiones respecto a la información y la infraestructura que la respalda, sin tener presente el punto de vista expertos y de los mismos usuarios, desencadenando inconvenientes relacionados con malas prácticas y errores en los procesos. Estos se relacionan con: Generación de contenido obsoleto; duplicidad de la información; pérdida de información; desorden, entre otros.

Esta rápida ojeada de los inconvenientes identificados de forma más común corresponde a problemas que tienen solución desde la parte administrativa, aunque es importante contar con

una herramienta tecnológica adecuada, generar una correlación entre las prácticas de gestión documental y su soporte tecnológico es vital. También cabe resaltar que la gestión documental es una actividad que va más allá de la administración de documentos, que el análisis de la información y de las actividades realizadas en la organización, así como de la parte comunicativa son parte activa y complementaria de la labor, sin un análisis de la estructura orgánico - funcional o de flujos de información, de medios de comunicación, de análisis y procesamiento de datos no se realizaría una gestión de la información completa y adecuada.

En este sentido, los procesos internos están directamente relacionados con la gestión de la empresa, cuando no existe una buena comunicación los procesos se retrasan y tienen rupturas, por ello los tiempos son vitales, la efectividad en la gestión está determinada en gran parte por este factor; los procesos que se desarrollan en varias fases y realizan un recorrido de diferentes áreas o de forma externa requieren una comunicación óptima y a tiempo

El último documento es un artículo de investigación denominado *Gestión de documentos: sonrisas y lágrimas* de la autora D'Alòs-Moner (2011) en el cual se realiza un análisis de la gestión documental desde el punto de vista de sistema automatizado y de proyectos. Así pues, la autora propone diez aspectos a contemplar para su desarrollo tales como: Participación de la dirección; visión de la entidad y la información; trabajo en equipo; responsabilidades; formación; cultura corporativa; herramientas de gestión; planeación y tiempos; resolución de problemas y la normatividad, resaltando la importancia de la tecnología que es incorporada en la gestión documental.

En este sentido, la intranet es un recurso de tipo tecnológico, comunicativo y administrativo para la gestión documental, principalmente para la difusión de información y de contenidos digitales los cuales están reemplazando los soportes análogos con más velocidad contribuyendo así a que la comunicación interna en las empresas se de en varios niveles y de diferentes formas. Por ende, parte de los beneficios de tener una adecuada comunicación son la claridad en cuanto a los temas que vienen de la dirección, cambios organizacional o actividades para los integrantes de la empresa, de esta manera se disminuyen los supuestos y se genera confianza y bienestar, también se da a través de una comunicación efectiva de la transmisión de una buena cultura corporativa y de generar una conexión entre empleados y con sus directivos.

En esta línea, la correlación entre la información y la comunicación es un factor determinante para la gestión documental y el apoyo tecnológico y estructural que es la intranet, generan el ambiente adecuado para que fluyan los procesos de gestión documental. Por tanto, la intranet es uno de los medios que comunica a la empresa y además que genera un ambiente de cultura corporativa, que encaminada correctamente fomenta la generación de nuevo conocimiento, de investigación, de mejora continua, de calidad en sus operaciones, desencadenando mejores resultados y una gestión más óptima, así la información cumple con sus muchas labores y adquiere su verdadero valor como activo en la sociedad y en función de la organización.

Agregando de lo anterior, la intranet tiene la capacidad de ser diseñada a conformidad de la organización por la multiplicidad de características que posee, es por ello que puede servir como medio informativo, de comunicación y de soporte de los procesos documentales, entonces

se puede decir que la intranet es una herramienta que contribuye con la gestión documental desde tres enfoques: la comunicación, los procesos de gestión documental y los documentos digitales así:

1. Comunicación: A través de la intranet se pueden desarrollar canales y formas de comunicar contenidos. Por otro lado, se pueden difundir los contenidos de consulta en cuanto a procedimientos, manuales, instructivos, documentos como el programa de gestión documental, las tablas de retención, cuadros de clasificación documental, entre otros.
2. Procesos de gestión documental: Los procesos de gestión documental necesitan estar sistematizados, desarrollar un software lo que no siempre es viable, siendo esto una dificultad y para optimizar recursos y aprovechar la intranet como una herramienta que permite una gran variedad de operaciones alrededor de la comunicación y la información, es apropiada para desarrollar los procesos de gestión documental.
3. Documentación digital: Corresponden a los expedientes conformados o documentos que pueden ser digitalizados los cuales tiene su soporte original en papel y los documentos electrónicos. La mayoría de la información se origina y se conserva en medios digitales y es la intranet en donde se almacena, se difunde y se gestiona, la información de la empresa.

Las funciones que cumple la intranet corresponden al control automatizado e identificación del estado del documento, controla el paso de los expedientes de un ciclo a otro, de

forma que se puede llevar un control sistematizado de los documentos hasta su disposición final, de esta forma también se evita la saturación de contenidos y se puede llevar un registro, es el complemento como sistema de información tecnológico. Desde este aspecto representa un apoyo fundamental que tiene la facultad de realizar una gran variedad de operaciones alrededor del procesamiento de información y de comunicación, no solo se trata de ser un repositorio y medio de difusión, también realiza operaciones y actividades referentes a la gestión.

Esa así, como los procesos que se realizan siempre implican grandes volúmenes de información, así que la calidad y la exactitud en que aporta la herramienta desde el punto de vista tecnológico, conllevan a que los contenidos sean aprovechados al máximo y puedan ser generadores de nuevos conocimientos, de nueva información, que ayuden a la gestión y cumplan para atender de demandas o requerimientos en función de la empresa y se hace necesario la utilización de modelos de requisitos que son fundamentales para el desarrollo de las actividades operativas del área de gestión documental y que aportan a la construcción y diseño de la intranet. Por tanto, con la utilización de este como herramienta para la identificación de requisitos, se debe incluir una participación activa de los administradores de la información para definir claramente las funcionalidades que debe poseer la intranet, esta es una de las fallas que se evidencian en la construcción de la intranet adicional al periodo de prueba, y la mejor forma de evitar este tipo de inconvenientes es con una definición clara de todas las actividades, de un flujo de información, de cómo se gestionan las actividades o como se espera que se realicen, para poder aplicar las mejoras y comunicar los requerimientos al área de sistemas.

Igualmente, D'Alòs-Moner (2011) afirma que “La documentación es un claro reflejo de las actividades y, por tanto, para llevar a cabo cualquier proyecto de mejora de gestión de la documentación es forzoso entenderlas” (p.2), en el cual el valor a la información se da través de su uso y se lo dan las personas, el contenido que es valioso es aprovechable cuando se usa, se procesa, se transforma en conocimientos, en nuevos documentos, en gestión eficiente, en análisis o en generar cambios y transformar el pensamiento.

Por otra parte, la autora D'Alòs-Moner (2011) realiza una afirmación relacionada con el diseño del software de información, indicando que:

Aunque parece evidente que antes de la selección e implementación de cualquier software deberían haberse contemplado todas las facetas conceptuales: desde cuadros de clasificación y mapas documentales a aspectos relacionados con los conocimientos de las personas, es frecuente que se decidan previamente programas software que después son difícilmente adaptables a la realidad de la organización (p.3).

Dejando claro que los inconvenientes que en un futuro cercano trae la falta de una buena planeación, da como resultado una mala manipulación de la información, causando inconvenientes a la hora de comunicar y difundir este insumo al interior de la organización.

De este capítulo se concluye que para la archivística y la gestión de información a nivel organizacional debe existir un sistema de información de tipo tecnológico, adecuado para los volúmenes, procesamiento de información y condiciones técnicas, en este sentido la intranet es el sistema adecuado ya que su objetivo principal es la difusión de información y comunicación, así como el apoyo para la gestión y la toma de decisiones, los cuales comparte con la gestión documental, este vínculo implica la aplicación de los procedimientos y políticas en gestión

documental, que deben alinearse con las políticas de calidad, con estándares tecnológicos, de seguridad y de gestión.

CONCLUSIONES

La pandemia por el covid-19 generó un cambio disruptivo en las formas más usuales de comunicación, de generar y gestionar contenidos, además que forzó el manejo de las herramientas y contenidos digitales para dar continuidad a las tareas y procesos en las empresas. En este sentido, la gestión de documental tomo un papel preponderante, se eliminaron casi de raíz los documentos en soporte papel y cambiaron las formas de tramitar y gestionar la información y de realizar los procesos por medios digitales, estos cambios trajeron beneficios como una gestión más efectiva y un dinamismo y participación más activa de sistemas de información como la intranet.

El planteamiento y desarrollo de este trabajo permitió revisar la correlación de la intranet, gestión documental y del conocimiento, se pudo conocer sobre los aspectos importantes para el desarrollo de la intranet, vislumbrar como ha ido evolucionando e impactado en las empresas en sus formas de analizar la información, procesarla, comunicarse y en general contribuir a la gestión empresarial y generar una comunicación que cohesiona a la empresa. Ahora bien, la identificación del ciclo de la información y de los documentos contribuye para dar una trazabilidad a los procesos, de esta manera se garantiza que la gestión se realice de forma correcta, que la información se aproveche al máximo y las operaciones fluyan adecuadamente y cumplan sus funciones, en esta medida esa parte del diseño de un SI le corresponde al área de gestión documental, más allá de recibir y procesar documentos, se procesa información y se analiza para las diferentes actividades que así lo requieran. Aunque el modelado y análisis del

ciclo de la información y la gestión lo realiza por lo general el área de sistemas y es ahí en donde por falta de comunicación y competencias en este campo se presentan vacíos o fallas.

La articulación entre sistemas de información es un factor que o siempre se da y esto es un inconveniente en la trazabilidad y flujo de un documento. Un expediente nace con la creación por parte de un usuario o el ingreso de la información de alguna fuente externa, de ahí se generan trámites, movimientos y gestión, en algunos casos estos son entregados al área de gestión documental en su fase de trámite, en otras ocasiones dependiendo del trámite y el área son manejados y custodiados por sus creadores. Realizar cambios en estos comportamientos requiere de un análisis diagnóstico del comportamiento informacional y de sus procesos, de una reglamentación clara, de una difusión de las políticas en gestión documental y de la interoperabilidad entre sistemas.

De igual manera, la gestión de la calidad es un factor que se menciona frecuentemente en todos los ámbitos empresariales, asegurar los procesos y la información es vital. La calidad contiene varios aspectos como la accesibilidad, la ubicación de los contenidos, la actualidad de los mismos, los estándares técnicos tanto del software como SI, como de los documentos digitales, por ello llevar a cabo un programa para garantizar este aspecto es fundamental, además que va alineado con los estándares archivísticos y de la organización. Cabe aclarar que, la automatización es un proceso que se puede desarrollar en cualquier nivel bien sea productivo o administrativo, es por ello que las empresas cuentan con diferentes sistemas de información para su procesamiento y aunque facilitan las actividades y mejoran los tiempos de ejecución de las mismas, no suelen ser interoperables, la comunicación entre sistemas se da más en los sectores productivos.

Asimismo, se debe considerar la gobernanza de la información como una herramienta que busca garantizar la calidad, el acceso, el almacenamiento y se concentra en los contenidos y en su recuperación, este concepto engloba el proceso del ciclo de la información, como refiere Temesio (2019) es un conjunto de políticas, procedimientos, procesos y controles que abundan de forma integral y multidisciplinar la gestión de la información para satisfacer los objetivos y minimizar los riesgos.

Para Temesio (2019) la gobernanza de la información contiene los siguientes aspectos: la infraestructura de la información, se refieren a los metadatos, protocolos, formatos; el uso de la información son las actividades, los flujos de procesos y respuesta a necesidades de información y por último la organización y proyectos es la parte de la arquitectura, del diseño, la preservación y seguridad. Este enfoque estructurado de la información garantiza un flujo correcto para establecer parámetros y tener el control de la información, también da control sobre la parte operativa del SI y permite analizar más aspectos y variables que las que da el uso de la intranet como un sistema, ver a la información de una forma más detallada y dar cierta especificidad sobre su comportamiento, su adecuado uso y contemplar todas las variables asociadas a su existencia brinda el soporte para que el flujo realice su recorrido de forma segura y adecuada.

El modelo de un sistema propone ser viable durante su existencia, esto demuestra sus complicaciones derivadas de las actualizaciones en materia tecnológica a la continuidad de los procesos y a la existencia de los contenidos. Aunque el formato sea digital estos también cambian y evolucionan cada cierto período de tiempo para prever los inconvenientes que se

puedan derivar de estas situaciones se involucra la gobernanza informacional y las políticas y procedimientos en gestión documental, al identificar y reglamentar las características mínimas de preservación y difusión hasta la disposición final, así se garantiza una correcta gestión del cambio en un sistema de información tan importante como la intranet. Sin duda alguna, la existencia de una congruencia entre la gestión y la capacidad del sistema para proveer la información que derive en una toma de decisiones y soporte, parte de un diagnóstico que detecta los posibles problemas con la información, con la que no circula, que evade fases del ciclo y se salta partes del procesamiento o se vuelve obsoleta por falta de uso y por ende no es aprovechable puede estar aislada.

La gobernanza de la información engloba a la información como un todo y a los sistemas que la soportan, por ello debe ser interoperable y sistematizar políticas y procedimientos de forma transversal de tal manera que abarque todo sin importar por donde se mueva. ¿Por qué debe tenerse esta visión global de la información? Por el flujo de la misma que se remite en primer lugar a su origen, en segundo lugar, a los contenidos que circulan por la intranet varios de ellos pudieron surgir de otros sistemas de información por ejemplo el contable y en tercer lugar a su disposición o fin del flujo. En este sentido, debe existir una congruencia entre la gestión y la capacidad del sistema para proveer la información para toma de decisiones y gestión del cambio, para poder plantear como realizar el flujo de información en la organización se pueden plantear las siguientes preguntas:

¿Quién hace que dentro de la empresa?

¿Por qué se hace?

¿Cómo se hace?

¿Para qué se hace?

¿Qué sucede después?

Responder a estas preguntas y analizar los procesos actuales ofrecen lo que se necesita para mapear los flujos de información de forma transversal, así se puede ver al proceso de principio a fin como un todo, de una forma más global.

A partir del concepto de la gobernanza de la información en conjunto con los procesos de gestión documental, se muestra que lo importante que es diseñar e implementar unos lineamientos encaminados a la organización de la arquitectura en la intranet, el aseguramiento del flujo de información, de los procesos y actividades que se realizan para cumplir con las metas y objetivos organizacionales y de la intranet, asegurando el acceso a la información, a la comunicación y a los contenidos así como su conservación, alineado con la normatividad vigente. Por lo tanto, realizar el flujo de la información, ayuda a determinar factores como la conservación, la seguridad, el marco legal en temas como acceso a la información, garantías en la validez jurídica. En el mapeo de la información se identifican todos sus componentes: los sistemas en donde se originan, los metadatos, ubicación, actividades en las que se involucra como los proyectos y como es su interacción con otra información que proviene de diferentes SI.

Finalmente, el concepto denominado Alfabetización informacional se entrelaza con la generación del conocimiento que es parte del uso de la información, la alusión a este concepto se

da por la necesidad imperativa que tiene la organización de generar un aprendizaje alrededor de las fuentes de información, que se entrelaza con la cultura organizacional. Se trata de lograr que los usuarios desarrollen habilidades para ubicar y procesar de manera autónoma sus propios contenidos, esta labor la dirige el profesional quien desde su experiencia y enfoque ofrece los métodos más adecuados.

ANEXOS

- Enlace para visualizar video de

sustentación: <https://www.youtube.com/watch?v=ykkHF-Ue-bg>

BIBLIOGRAFÍA

- Alvarez, Elisa. (2012). Diseño de un sistema de información mediante una intranet corporativa: propuesta de implementación en una empresa constructora de la provincia de Granada. Recuperado de: http://eprints.rclis.org/20357/1/Tesis_master_Public.pdf
- Aportela Rodríguez, Ivett M. (2007). Intranets: las tecnologías de información y comunicación en función de la organización. ACIMED, 16(4) Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352007001000004&lng=es&tlng=es
- Arribas, A. (2018). Intranet para la Gestión del Conocimiento y la Comunicación Interna. Razón Y Palabra, 22(1_100), 406–413. Recuperado de: <https://www.iteso.revistarazonypalabra.org/index.php/ryp/article/view/1163>
- Barnes, Stuart., y Vidgen, Richard. (2012). User acceptance and corporate intranet quality: An evaluation with iQual. Information & Management. 49 (3,4). Recuperado de: <https://www-sciencedirect-com.crai.referencistas.com/science/article/pii/S0378720612000158>
- Bustelo, C., García, M., García de Paso. (2006). Definición del modelo estratégico de desarrollo de una intranet corporativa metodología basada en un caso práctico. El profesional de la información, 15 (5). Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2124328>

Canales, Lindsay. (2013). La influencia de las tecnologías de la información sobre la eficiencia de las organizaciones, el caso de las empresas en México. Universidad Complutense de Madrid. Madrid, España. Recuperado de:
<https://eprints.ucm.es/id/eprint/22915/1/T34761.pdf>

D' Alòs-Moner. (2011) Gestión de documentos: sonrisas y lágrimas. El profesional de la información, 20 (4). Recuperado de:
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3743599>

Ley 527 de 1999. Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones. 18 de agosto de 1999. Recuperado de:
<https://normativa.archivogeneral.gov.co/ley-527-de-1999/>

Llano, Aristizabal. (2006). La intranet en organizaciones colombianas. Palabra- clave. 9 (1). Recuperado de:
<https://palabraclave.unisabana.edu.co/index.php/palabraclave/article/view/1230/1338>

Pon Juan, D. (2011). La gestión de la información y sus modelos representativos. Valoraciones. Ciencias de la información. 42 (2). Recuperado de:
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181422294003>

Selin, Anton., y Santos, Victor. (2018). An Architecture for a Viable Information System.

Springer International Publishing AG, WorldCIST'18 2018. Recuperado de:

https://link-springer-com.crai.referencistas.com/content/pdf/10.1007%2F978-3-319-77703-0_114.pdf

Temesio, V. (2019). La gobernanza de la información en las organizaciones. Páginas a&#amp;b:

Arquivos E Bibliotecas 3 (11). Recuperado de:

<https://ojs.letras.up.pt/index.php/paginasae/article/view/5448>

Triana, J. y Moreno, I. (2021). Armonización entre la gestión documental, la calidad y la

seguridad de la información en una institución de educación superior. Signos,

Investigación en Sistemas de Gestión, 13(2). Recuperado de:

<https://doi.org/10.15332/24631140.6664>

FICHA RESUMEN ANALÍTICO ESPECIALIZADO (RAE)

UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO	
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y BELLAS ARTES	
CIENCIA DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN,	
BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVÍSTICA	
RESUMEN ANALÍTICO ESPECIALIZADO (RAE)	
o Información General.	
Título del trabajo monográfico	INTRANET, UNA ESTRATEGIA QUE OPTIMIZA LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN EN LAS ORGANIZACIONES.
Autor(a)	Diana Katherine Chaparro Gutiérrez
Docente-Asesor	Alejandra Giraldo Gaviria
Duración:	un semestre académico
Modalidad del Trabajo de Grado	Monografía
Línea de formación	Gestión de la información.
Área	Sistemas
Palabras Clave:	Gestión, Información, Intranet, Sistemas, Organizaciones, TIC.
o Descripción	

En el presente trabajo de modalidad monografía, se tuvieron en cuenta para su elaboración la revisión bibliográfica de documentos con valor científico, los cuales permitieron dar una mirada holística a la temática de estudio que se denominó *INTRANET, UNA ESTRATEGIA QUE OPTIMIZA LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN EN LAS ORGANIZACIONES*. Haciendo énfasis en la *Intranet* como un sistema de información que permite a la organización tener un proceso de comunicación y gestión de la información claro, al considerarse esta una herramienta dinámica, funcional y moldeable que ayuda a suplir las necesidades informacionales de los diferentes procesos y macro procesos dentro de una empresa.

Asimismo, con el análisis de los textos identificados se pudo indagar sobre la relevancia que tiene la Gestión Documental como aliado estratégico de *la intranet* en cuanto al manejo y acceso a la información en tiempo real en formatos digitales por parte de los usuarios internos de la organización. Resaltando que, *la intranet* es una herramienta tecnológica para administrar y garantizar que el sistema de gestión documental cumpla con los requerimientos y lineamientos en cuanto a su gestión y a los de sus contenidos que ofrece mejoras en aspectos como la seguridad, la arquitectura de los contenidos, el control de acceso, la validez de los mismos y el procesamiento de la información. Dejando en evidencia la importancia del rol que tienen el Profesional de la información, al implementar una herramienta apoyada en las TIC para el manejo de activos digitales.