

PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN PROGRAMA DE
DIGITALIZACIÓN PARA LA DOCUMENTACIÓN DE CARACTER ADMINISTRATIVO
DEL ARCHIVO EN LA EMPRESA QBE SEGUROS DE BOGOTÁ

Presentado por:

RICARDO JAVIER RUIZ MORENO
MILENA ADRIANA VALENCIA TORRES

UNIVERSIDAD DEL QUINDIO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y BELLAS ARTES
CIENCIA DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN, BIBLIOTECOLOGÍA Y
ARCHIVISTICA
BOGOTA D.C.
NOVIEMBRE 2014

PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN PROGRAMA DE
DIGITALIZACIÓN PARA LA DOCUMENTACIÓN DE CARACTER ADMINISTRATIVO
DEL ARCHIVO EN LA EMPRESA QBE SEGUROS DE BOGOTÁ

Presentado por:

RICARDO JAVIER RUIZ MORENO
MILENA ADRIANA VALENCIA TORRES

Director:

MAGISTER PABLO EMILIO DÍAZ

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título Profesional en Ciencia
de la Información y la Documentación, Bibliotecología y Archivística

UNIVERSIDAD DEL QUINDIO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y BELLAS ARTES
CIENCIA DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN, BIBLIOTECOLOGÍA Y
ARCHIVISTICA
BOGOTA D.C.
NOVIEMBRE 2014

Dedicatoria

A Juan Pablito, nuestro motor y alegría, quien nos impulsa cada día a sacar adelante nuestros proyectos para ofrecerle un futuro mejor.

A nuestros padres por inculcarnos la importancia de hacer las cosas con responsabilidad y dedicación

A Dios por darnos absolutamente todo lo que tenemos y somos

Agradecimientos

Agradecemos a Dios cada una de las bendiciones que nos ha dado durante toda la vida, por guiarnos y poner en nuestro camino oportunidades que nos ayudan a ser mejores cada día. Gracias Padre celestial por bendecir nuestro hogar y ayudarnos a que juntos construyamos mil cosas maravillosas y de la mano hemos podido llegar a culminar este hermoso proyecto

Con todo el amor a nuestro hijo Juan Pablito que desde que estaba en el vientre nos ha acompañado en el desarrollo de esta carrera, gracias por la paciencia y dulzura que ha tenido cuando no hemos podido dedicarle todo el tiempo que el necesita.

Agradecemos al profe Pablo que nos ha acompañado durante el desarrollo de este proyecto, dándonos sus consejos y apoyo.

A cada una de las personas bonitas que siempre han estado a nuestro lado dándonos su apoyo y amor
Ricardo y Milena

Un agradecimiento especial a mi mami por siempre apoyarme y estar conmigo incondicionalmente, por cuidar de nosotros en cada momento dejando sus necesidades a un lado para atender las nuestras, gracias mami por tanto amor. A mi papi por su apoyo y exigencia que han hecho de mí una persona responsable y fuerte.

Milena

Gracias mami Chelita por tu ejemplo de amor y dedicación, a mi hermanita Mary por ser como mi segunda madre gracias por sus consejos y amor. Gracias padre por tu ejemplo de dedicación al hogar. A mis sobrinas.

Ricardo

Resumen Analítico Especializado – RAE

Título del trabajo	PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN PROGRAMA DE DIGITALIZACIÓN PARA LA DOCUMENTACIÓN DE CARACTER ADMINISTRATIVO DEL ARCHIVO EN LA EMPRESA QBE SEGUROS DE BOGOTÁ
Introducción	<p>El inadecuado tratamiento documental del ámbito administrativo y organizacional en una empresa afecta directamente el buen progreso de las funciones que se desempeñan; por consiguiente el archivo es una dependencia de soporte administrativo muy significativa para la gestión institucional.</p> <p>La información electrónica es una técnica administrativa que, requiere de una administración similar o mejor que la de los activos físicos y otros bienes, observándola como un recurso para lograr beneficios y mantener la calidad de los servicios prestados por el archivo.</p> <p>El archivo es la columna vertebral de una institución, ya que en este se recopila toda la información que se crea en cada una de las dependencias y sirve como soporte futuro.</p>
Palabras claves	Unidades de Información Digital, repositorios digitales, software de documentos, escáner, Información Digital, Gestión Documental, Digitalización, Información, Documentos de Archivo
Pregunta de investigación	¿Cómo implementar un programa de digitalización que permita mantener de manera organizada la documentación del archivo administrativo de la empresa QBE Seguros S.A., de la ciudad de Bogotá?
Objetivo general	Implementar un programa de gestión documental digital para la

	<p>automatización de la información del archivo administrativo de la empresa QBE Seguros S.A., de la ciudad de Bogotá.</p>
<p>Objetivos específicos</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Efectuar un diagnóstico de la condición real en la que se encuentra la documentación almacenada en el archivo y la que ingresa a la compañía QBE Seguros S.A., de la ciudad de Bogotá ▪ Realizar un inventario documental, analizando el estado de la documentación a digitalizar y así poder restaurarla o eliminarla según sea el caso ▪ Realizar un inventario del estado en el que se encuentre la documentación de la compañía QBE Seguros S.A., de la ciudad de Bogotá ▪ Disponer de la documentación organizada, en tal forma que la información sea apta para el proceso de digitalización. ▪ Mostrar a los funcionarios que laboran en el área de archivo y correspondencia las desventajas que implica tener el archivo en forma desorganizada.
<p>Marco teórico</p>	<p>Para el desarrollo de la investigación, se tendrán en cuenta los conceptos sobre la gestión documental y el proceso de digitalización, esto comprende los siguientes puntos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Marco Teórico: Es la base para interpretar el problema de investigación • Marco contextual: Localiza el proyecto dentro de una realidad específica • Marco Legal: Este Marco puede mostrar todos los documentos legales que se necesita para aplicar las disposiciones legales en la realización de este proyecto de digitalización.
<p>Marco</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Clase de investigación: Cuantitativa

<p>Metodológico</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tipo de investigación: Descriptiva • Línea de investigación CIDBA: Gestión de la información • Población: 200 funcionarios de QBE Seguros S.A. de Bogotá • Muestra: 60 funcionarios de QBE Seguros S.A. de Bogotá • Técnicas de investigación: Encuesta y recolección de datos • Análisis de resultados de la encuesta: La necesidad de implementar un Programa de Gestión Documental es prioritaria, ya que la documentación se deteriora por el constante uso y esto conlleva a la pérdida de información, además la consulta de esta se realizaría más rápida y efectiva ayudando a mejorar los procesos y procedimientos de la empresa.
<p>Conclusiones</p>	<ul style="list-style-type: none"> • En el momento de realizar el inventario documental del archivo administrativo se puede identificar la duplicidad de información y la condición física en que se encuentra, de esta manera se puede determinar la disposición final de la documentación. • La búsqueda de los expedientes, no es lo suficientemente rápida y oportuna, lo que influye en el tiempo de respuesta al usuario. • La compañía necesita de una herramienta automatizada que le de efectividad a sus funciones con la gestión de expedientes de clientes.

Abstract

Title	PROPOSAL TO IMPLEMENT A PROGRAM SCAN FOR ADMINISTRATIVE DOCUMENTATION OF CHARACTER FILE QBE INSURANCE COMPANY IN BOGOTA
Introduction	<p>Improper documentary treatment of the administrative and organizational level in a company directly affects the good progress of the functions performed; therefore the file is a dependency of administrative support very important to institutional management.</p> <p>The electronic information is a management technique that requires a similar or better than management of physical assets and other property, watching as a resource to make profits and maintain the quality of services provided by the file.</p> <p>The file is the backbone of an institution, as this all information that is created in each of the units is collected and used as future support</p>
Keywords:	Digital Information Units, Digital Repositories, Document Software, Scanner, Digital Information, Document Management, Digitalization, Information, Documentation File
Research Question	How to implement a scanning program that maintains an organized manner of administrative documentation file QBE Insurance Company SA in Bogota?
General Objective	Implementar un programa de gestión documental digital para la automatización de la información del archivo administrativo de la empresa QBE Seguros S.A., de la ciudad de Bogotá.
Objectives	<ul style="list-style-type: none">▪ Carry out an assessment of the actual condition in which the documentation is stored in the file and entering QBE Insurance Company SA of Bogota

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ To Make a documental inventory, analyzing the status of documentation scanned so you can restore or delete as appropriate ▪ Provide documentation organized in such a way that the information is suitable for the scanning process
<p>Reference Framework</p>	<p>For the development of research, the concepts of document management and scanning process were taken into account, this includes the following:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Theoretical Framework: It is the basis for interpreting the research problem ▪ Contextual Framework: Locates the project within a specific reality <p>Legal Framework: This Framework can show all legal documents that is needed for apply the legal regulations in the realization of this digitalization proyect</p>
<p>Methodological Framework</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Type of research: Quantitative ▪ Type of research: Descriptive ▪ Research line CIDBA: Information Management ▪ Population: 200 employees of QBE Insurance SA Bogota ▪ Sample: 60 employees of QBE Insurance SA Bogota ▪ Research techniques: Survey and data collection <p>Analysis of survey results: The need to implement a Document Management Program is a priority, since documentation deterioration through constant use and this leads to loss of information, and consulting this would be done more quickly and effectively helping to improve the processes and procedures of the company.</p>
<p>Findings</p>	<ul style="list-style-type: none"> • At the time of the documentary inventory of the

	<p>administrative file can identify duplication of information and physical condition it is, so you can determine the final disposition of the documentation.</p> <ul style="list-style-type: none">• The search for the records, is not fast enough and timely, thereby influencing the response time to the user• The company needed an automated tool that gives effect to his duties managing customer records.
--	--

Índice de contenido

Introducción	14
1. Situación del problema	17
2. Planteamiento del problema	17
2.1. Descripción de problema	17
2.2. Justificación	19
2.3. Objetivos	22
2.3.1. Objetivo general	22
2.3.2. Objetivos específicos.....	22
3. Marco Referencial.....	23
3.1. Marco de antecedentes o estado del arte	23
3.2. Marco Teórico	38
3.3. Marco Contextual.....	51
3.4. Marco Legal	54
4. Marco metodológico.....	66
4.1. Diseño metodológico	69
4.2. Clase, tipo y línea de investigación.....	71
4.2.1 Clase de Investigación.....	71
4.2.2 Tipo de investigación	72
4.2.3 Línea de Investigación.....	73
4.3. Población, Muestra y Unidad de análisis	77
4.4. Técnicas de investigación.....	78
4.5. Instrumentos de investigación	79
4.5.1. Encuesta planteada	79
4.5.2. Técnicas para la recolección de datos	80
4.6. Análisis e Interpretación de datos	81
4.7. Conclusiones y Recomendaciones.....	90
Referencias bibliográficas.....	92
Anexos	94
Glosario.....	94

Índice de ilustraciones

ilustración 1 Etapas Del Documento -----	40
Ilustración 2 Fondo Acumulado Archivo Administrativo Qbe Seguros Bogotá-----	41
Ilustración 3 Documentación Archivo Administrativo (Gerencia Licitaciones) -----	43
Ilustración 4 Documentación Archivo Administrativo (Indemnizaciones)-----	44
Ilustración 5 Proceso De Digitalización-----	46
Ilustración 6 Documentación Organizada En Cajas Desacifcadas-----	46
Ilustración 7 Ciclo Vital Del Documento -----	47
Ilustración 8 Escáner Fujitsu -----	48
Ilustración 9 Proceso De Escaneo-----	49
Ilustración 10 Características Del Documento Electrónico-----	50
Ilustración 11 Grafico Pregunta 1 -----	81
Ilustración 12 Grafico Pregunta 2 -----	82
Ilustración 13 Grafico Pregunta 3 -----	83
Ilustración 14 Grafico Pregunta 4 -----	84
Ilustración 15 Grafico Pregunta 5 -----	85
Ilustración 16 Grafico Pregunta 6 -----	86
Ilustración 17 Grafico Pregunta 7 -----	87
Ilustración 18 Grafico Pregunta 8 -----	88

Índice de tablas

Tabla 1	81
Tabla 2	82
Tabla 3	83
Tabla 4	84
Tabla 5	85
Tabla 6	86
Tabla 7	87
Tabla 8	88

Introducción

El inadecuado tratamiento documental del ámbito administrativo y organizacional en una empresa afecta directamente el buen progreso de las funciones que se desempeñan; por consiguiente el archivo es una dependencia de soporte administrativo muy significativa para la gestión institucional.

La información que recoge una entidad en el transcurso de su gestión administrativa es de vital importancia para esta; por esto es indispensable saber con exactitud el estado en que se encuentra la documentación recopilada.

Para la implementación de un programa de Gestión Documental se debe observar los diferentes puntos críticos a tratar, en el caso de QBE Seguros S.A. de la ciudad de Bogotá se observa que la documentación de carácter administrativo no posee ningún tratamiento, además de estar como fondo acumulado; por lo cual es imperativo intervenir dicha documentación. Lo primero a realizar es la justificación, la cual busca mostrar la problemática de la situación, además de los procesos y procedimientos que se implementaran para la intervención de la información, en este caso la digitalización documental.

Los objetivos hacen parte importante de la investigación, en estos se expone la finalidad del trabajo, como el diagnóstico de la documentación, el inventario a realizar, la disposición de la documentación entre otros. Hay que tener en cuenta el marco referencial en donde se encuentran los antecedentes de la investigación, como las página web, en donde se encuentra información sobre la digitalización de documentos y programas de gestión documental que sirven las cuales sirven como base de apoyo para la elaboración de la investigación a exponer, los libros electrónicos también proporcionan datos importantes que complementan la información recopilada. Los videos que se encuentran en la web, sirven de exposición en cuanto a la importancia de la digitalización documental. Los textos son una grandiosa fuente de información que incluso poseen datos que se logran encontrar virtualmente.

El marco teórico es el corazón de la investigación, allí se plasma la base fundamental del trabajo, ilustrando la situación del archivo con fotografías del estado de la documentación y las instalaciones del mismo, además de su ubicación geográfica. El ciclo vital del documento es donde se muestra el curso de la documentación, desde su creación hasta su disposición final. En el proceso de digitalización, se realiza básicamente lo mismo pero con mejoras, ya que el sistema de gestión digital, facilita el acceso a la información, agilizando procesos para los funcionarios y la disposición final es más simple de determinar, ya que los datos reposan digitalmente en un disco duro para su respectiva consulta futura.

Es indispensable para el desarrollo del proceso de digitalización que el escáner sea de alta gama, con excelente resolución y de gran capacidad para poder dar el rendimiento que se requiere. Todo documento electrónico debe cumplir con unas características que se estipulan en la Norma NTC/ISO 15489-1.

La historia de la compañía se encuentra en el marco contextual, la misión y visión de la empresa, la cual busca proyectarse en ser la mejor del mercado basándose en el servicio al cliente, pues su razón de ser es solucionar las necesidades de protección de las personas, los bienes y el patrimonio de estas. QBE Seguros es una aseguradora multinacional con sedes en América, Europa, Asia y Oceanía por esto buscan prestar sus servicios con excelencia operacional, de manera rápida y eficiente.

Con el marco legal se logra fundamentar la legalidad del proceso, con ayuda de las diferentes leyes, acuerdos, decretos y demás; tales como la Ley 594 del 2000 (Ley General de Archivos), que tiene por objeto establecer las reglas y principios generales que regulan la función archivística además nos dice que el objetivo esencial de los archivos es el de disponer de la documentación organizada, en tal forma que la información institucional sea recuperable para uso de la administración en el servicio al ciudadano y como fuente de la historia. Las normas técnicas son base de los procesos a realizar, la Norma ISO-19005 de 2005 permite a las organizaciones archivar

documentos electrónicamente de manera que se asegure la preservación de su contenido, esto con el fin de seguir las normas legales para que el proceso se encamine dentro de la legalidad y no entrar en sanciones futuras que perjudicarían a cualquier empresa tanto económicamente como judicialmente.

La clase y tipo de investigación son de carácter cuantitativo y descriptivo, mostrando sus diferentes fases y describiendo la planeación e implementación del proyecto. La metodología implementada tiene como fin mostrar si es viable la implementación del programa, exponiendo los beneficios de este mediante la descripción del proyecto aplicado a la documentación que se va a intervenir. La línea de investigación se encuentra dentro de la gestión de la información, esto demuestra que la centralización del trabajo está enfocada en la conservación y adecuado manejo de la información.

Actualmente en la empresa trabajan 200 funcionarios, entre los cuales se seleccionó una muestra del 30% con la que se realizó una encuesta, constituida por 8 preguntas, que buscan recopilar los datos necesarios para lograr complementar la problemática del archivo con respecto a la consulta, estado y acceso a la información, posteriormente la interpretación de datos proporciona y concreta los puntos más críticos que se presentan en cuanto al archivo administrativo se refiere para dar prioridad a los mismos dentro del Programa de Gestión Documental Digital.

La documentación administrativa que reposa en el archivo de la empresa QBE Seguros de la ciudad de Bogotá, necesita de una intervención inmediata, esto con el fin de evitar pérdida de información y lograr conservar la integridad de la documentación, ya que su deterioro es bastante notable. Por medio de esta investigación se observó la necesidad de organizar los métodos de gestión documental y la producción interna en QBE Seguros, el conocer y organizar la información son objetivos claros para mejorar los procesos.

1. Situación del problema

¿Cómo implementar un programa de digitalización que permita mantener de manera organizada la documentación del archivo administrativo de la empresa QBE Seguros S.A., de la ciudad de Bogotá?

2. Planteamiento del problema

2.1. Descripción de problema

La información que recoge una entidad en el transcurso de su gestión administrativa, es de vital importancia para esta, por tal motivo es indispensable saber con exactitud el estado de la documentación recopilada. Mucha de esta información puede encontrarse en mal estado o muy deteriorado y el fondo acumulado ocasiona desorden y pérdida de información.

Para poder mantener la documentación en un orden lógico y de fácil identificación y localización, es muy importante el uso de nuevas tecnologías y soportes, con el fin de aplicar los principios y procesos archivísticos correspondientes que logren realizar la implementación de dichas tecnologías.

Gracias a los continuos cambios tecnológicos, el acceso a la información debe estar al alcance de todos de manera ágil y oportuna, ya que las empresas generan minuto a minuto grandes volúmenes de información, tanto en medios electrónicos como medios impresos, se ve la necesidad inmediata de su manejo y control, por esta razón se evidencia la necesidad de un sistema que disponga de documentos electrónicos almacenados de manera lógica y estructurada en donde la información se encuentre organizada y almacenada técnicamente.

Actualmente la empresa QBE seguros de la ciudad de Bogotá, crea 2500 a 3000 carpetas semestrales con documentación generada en las dependencias de la

compañía, las cuales conforman el archivo administrativo de la compañía, al cual se busca proponer un plan de digitalización para que esta documentación se encuentre fácilmente y optimice las labores del área de archivo para ubicar de manera eficaz la información solicitada por los clientes internos de la compañía quienes consultan constantemente este material documental.

La documentación que se propone intervenir es la conformada por el archivo administrativo, este se encuentra aparte del resto de la documentación generada por la entidad.

Los demás documentos se encuentran debidamente organizados e ingresados en una base de datos, puesto que la consulta de la información que se encuentra en estos, es más frecuente y la necesidad de ubicarla con facilidad es más notoria; sin embargo es indispensable que toda la documentación creada por la compañía se encuentre bajo un plan de gestión documental.

El archivo administrativo está conformado por documentación pública y privada; como licitaciones de empresas públicas, ofertas, memorandos internos entre otros, cuyo tema principal son las coberturas y beneficios de las pólizas de seguro, las cuales se encuentran desde enero 2014 en estado de fondo acumulado, pues la cantidad de documentación generada en otras áreas, hace que esta documentación se encuentre en estas condiciones de atraso.

La documentación perteneciente al archivo central de la empresa está dividida en tres grandes partes:

- Técnica
- Financiera
- Administrativa: Dentro de este grupo documental se encuentra la correspondencia enviada y recibida, memorandos, licitaciones, ofertas, contratos, quejas, objeciones, procesos judiciales, tutelas. (3000 documentos)

aprox.). La documentación de carácter administrativo que es la que se tiene contemplada intervenir.

Lo que dificulta la búsqueda y manejo de estos documentos, es la cantidad tan grande de información que se maneja y esto hace que la respuesta a las solicitudes sea más demorada, lo cual retrasa las labores del área de archivo y de las áreas que consultan constantemente esta documentación. Estos son generados por todas las dependencias de la entidad.

La única documentación que se encuentra desorganizada es la de carácter administrativo ya que los demás documentos se encuentran ordenados cronológica y numéricamente. El efecto que causa esta documentación organizada es precisamente que se vea un desorden el cual se encuentra seccionado y hace que la administración documental muestre que no está haciendo efecto en la gestión de la información, una adecuada organización de documentos hace parte fundamental para los procesos y procedimientos de un archivo.

2.2. Justificación

En los últimos años, el mundo ha estado viendo un avance acelerado de la tecnología, la comunicación y la información, lo que ha causado la interconexión de investigaciones a nivel global, causando con ello el desacuerdo del sistema de comunicación tradicional, en especial de la documentación histórica que reposa en las diferentes instituciones públicas y privadas. Asimismo, la avisada revolución digital aún se encuentra en estado inicial. Sin dudar de las propiedades de los proyectos iniciados todavía no han llegado a cambiar en lo esencial las formas de acceder y usar los documentos.

La documentación histórica conservada en un fondo acumulado se degradan con el tiempo y por ello se hace muy difícil de manipularlos, lo que requiere la digitalización de información convencional, especialmente de esta documentación, no sólo porque los nuevos procesos digitales se ajustan a la contexto tecnológico del

entorno, sino porque favorece a la conservación de los documentos ya que sus soportes, por ser tradicionales son sensibles por la acción corrosiva del tiempo y por su manipulación manual, lo que pone en peligro el patrimonio histórico de cualquier empresa.

El sector de seguros debe identificarse por su eficiencia y calidad de servicio en un mercado que cada día es más competitivo y de un alto costo de operación, por tal razón tiene que operar con altos índices de rendimiento que garanticen la calidad del servicio al cliente y rentabilidad del negocio.

Esta investigación busca el mejoramiento de la calidad de la labor realizada por medio de la organización, conservación y disposición final de la información contenida en la documentación creada durante su gestión aplicando nuevas tecnologías que facilitarían estos procesos y procedimientos.

El beneficio que este proyecto ofrece a la empresa, es la adecuada conservación que conlleva a optimizar los tiempos de respuesta a los usuarios tanto internos como externos, quienes se beneficiarían de un adecuado plan de administración documental en el archivo y oficinas de la empresa, además de ofrecer la disposición inmediata de la información por medio de un programa de consulta que permite visualizar los documentos requeridos en su equipo de cómputo eliminando la consulta física de la documentación.

Se reducirán los espacios de conservación de la documentación y el acceso a la información digitalizada será más rápido y eficiente. Estos procesos son de gran ayuda para evitar la corrupción y pérdida de información que se presenta constantemente en muchos archivos por falta de intervención documental.

Es indispensable que toda la documentación que se crea en la compañía, se incluya dentro de un plan de gestión documental digital para garantizar su adecuado acceso y manipulación, ya que el patrimonio histórico de cualquier entidad se

encuentra en el archivo de esta, los funcionarios encargados del patrimonio documental tendrían una responsabilidad muy grande pero un proceso más fácil de realizar. Gracias a las nuevas tecnologías de la información la sociedad actual realiza sus trámites con una mayor agilidad, un ejemplo muy reciente es la renovación o tramite de la licencia de conducción, que a través del RUNT realizan todas sus operaciones, ya que es un sistema que permite tener la información necesaria para realizar el trámite como certificaciones, exámenes, comparendos y demás, esto culturiza a las personas y las acostumbra a usar la tecnología para su beneficio.

Es significativo tener en cuenta que el presente trabajo puede servir de herramienta a los profesionales que trabajen en empresas de diferente orden nacional, para plantear diseños de información que sirvan al proceso de la gestión de documentos, ya que contribuye diferentes elementos que participan en la integración y organización con las técnicas habituales de información tradicional y computarizada, ya que la información representa un elemento clave, estratégico y de competitividad para las empresas.

Por tal razón esta investigación logra ser de gran importancia debido al impacto positivo que va a tener en la modernización y adaptación del fondo acumulado. Esta prioritaria digitalización facilitara el acceso y manipulación de los documentos, además permitiría la conservación de los documentos históricos Conservar esta información es de suma importancia, porque representa todos los procesos y procedimientos internos que posee la empresa para realizar sus operaciones de negocio, y permitiría que dicha documentación esté al alcance de todos funcionarios que desean consultar los datos almacenados en las carpetas señaladas.

La digitalización documental es la mejor solución cuando deseamos salvaguardar la integridad física de los documentos. La ventaja del acceso a la información digital a través de sistemas de gestión electrónico ofrece varias ventajas como:

- Evitar el desgaste y/o desgarre de documentos originales
- No hay riesgo de robo o pérdida de información
- Se logra su consulta desde cualquier parte de la empresa
- La documentación se logra consultar simultáneamente
- Se reduce el costo del traslado de la documentación
- Se tiene un respaldo a través de la realización de Backups de la conservación de la información.

2.3. Objetivos

2.3.1. Objetivo general

Implementar un programa de gestión documental digital para la automatización de la información del archivo administrativo de la empresa QBE Seguros S.A., de la ciudad de Bogotá.

2.3.2. Objetivos específicos

- Efectuar un diagnóstico de la condición real en la que se encuentra la documentación almacenada en el archivo y la que ingresa a la compañía QBE Seguros S.A., de la ciudad de Bogotá
- Realizar un inventario documental, analizando el estado de la documentación a digitalizar y así poder restaurarla o eliminarla según sea el caso
- Realizar un inventario del estado en el que se encuentre la documentación de la compañía QBE Seguros S.A., de la ciudad de Bogotá
- Disponer de la documentación organizada, en tal forma que la información sea apta para el proceso de digitalización.

- Mostrar a los funcionarios que laboran en el área de archivo y correspondencia las desventajas que implica tener el archivo en forma desorganizada.

3. Marco Referencial

3.1. Marco de antecedentes o estado del arte

Para lograr realizar cualquier proyecto se debe tener bases fundamentales que soporten el trabajo, a continuación encontraremos varios links con sitios web, videos, trabajos y libros con la información necesaria para servir como ejemplo y base y así hacer realidad el proyecto a realizar.

Páginas Web

- Blog de captura y gestión documental inteligente

Debido a la gran cantidad de aplicaciones de gestión con las que cuentan las empresas, suele ocurrir que estas den origen a silos de información. Nos referimos a silos de información cuando contamos con repositorios de información aislados, lo que hace difícil la explotación de la información que contienen. Algunos de los problemas de los silos de información son:

- *Impiden una visualización holística de la información.
- *Impiden el acceso a datos clave.
- *Facilita la aparición de duplicidades.
- *Complica el mantenimiento de los datos.
- *El acceso a los datos se ve mucho más limitado por situaciones como la existencia de datos en aplicaciones obsoletas

En el caso de los documentos, esta situación se hace aún más compleja. Suele ocurrir que:

*Las empresas tengan documentos en diversas aplicaciones

*Las empresas no puedan acceder a los documentos y a la información relacionada con ellos, ya que los documentos se encuentran por un lado la información por otro.

*Deben consultarse varias aplicaciones para obtener la información al completo. ¹

La gestión de documentos digitales no es del todo perfecta, pero se logra corregir gracias a ciertas técnicas que facilitan dichas correcciones para lograr tener un sistema más adecuado y fuerte frente a las distintas situaciones que se puedan presentar

- Que es digitalizar un documento. Proceso de digitalización de documentos.

Digitalizar un documento es la representación de un documento por un conjunto de sus puntos o muestras, el resultado se denomina imagen digital del documento. El proceso de digitalización de documentos se obtiene al capturar las "esquinas" donde terminan las líneas o cambio de dirección de los trazos del documento (letras, números, imágenes,...).

El proceso de digitalización de documentos es fundamental para hacer una representación digital de los mapas de bits de un documento en papel, mediante este proceso de digitalización se almacena en una base de datos el archivo y datos o información capturada resultantes de digitalizar un documento.

El proceso de digitalización de documentos no solo afecta a los documentos en papel, sino que también en su término más amplio también contiene otras fuentes de

¹ Blog de captura y gestión documental inteligente

http://blog.athento.com/?utm_source=adwords&utm_medium=cpc&utm_term=blogads&utm_content=digitalizacion&utm_campaign=blogES&gclid=CL-qtuPHlr4CFVEOOgodFl8Abg [Consultado 7 de octubre de 2014]

datos a digitalizar tan diversas como: Fotografías, Música, Mapas, Videos, señales de TV, Radio, etc... Al final el proceso siempre es el mismo y se basa en convertir un origen no digital (analógico) a una representación binaria (digital) del origen.²

El proceso de digitalización de un documento tiene ciertos pasos que se deben tener en cuenta para lograr un producto final bueno, hay que tener siempre presente el salvaguardar correctamente la información ya sea digital o física

- Digitalización de documentos

La digitalización de documentos es el mecanismo más sencillo, eficiente y rentable para almacenar, administrar y consultar grandes volúmenes de documentos, en forma de imágenes digitales.

Las imágenes digitales se pueden almacenar en los discos internos de cualquier computadora personal, en arreglos de discos o sistemas de almacenamiento masivo, con respaldos en discos CD-R o DVD que garantizan su conservación en óptimas condiciones.³

El espacio utilizado por un documento físico es bastante grande en comparación con uno digital, por esta razón la digitalización busca economizar espacio en los archivos y así de alguna manera convertirlo en una especie de ahorro.

- Procesos de Digitalización

La necesidad de procesar, almacenar, distribuir y consultar los documentos de una manera rápida y confiable con el fin de garantizar la calidad de los procesos

² España. TBS - Telecon Business Solutions. Que es digitalizar un documento. Proceso de digitalización de documentos. <http://www.tbs-telecon.es/que-es-digitalizar-un-documento-proceso-digitalizacion-documentos> [Consultado el 7 de octubre de 2014]

³ México. Hi Soft. <http://www.hisoft.com.mx/QueeslaDigitalizacion2.htm> [Consultado 7 de octubre de 2014]

dentro de las organizaciones, hace que la digitalización se vuelva cada vez más importante.

Algunos de los aspectos más relevantes en cuanto a la digitalización lo constituyen el horro generado en:

- *Gastos de Almacenaje.
- *Múltiples copias y múltiples archivos.
- *Depuración de documentos.
- *Localización.
- *Manipulación.
- *Búsqueda de documentos físicos.
- *Retraso en firmas y autorizaciones.
- *Extravío de documentos.
- *Exceso de fotocopias.
- *Archivos duplicados.
- *Falta de seguridad y confiabilidad.
- *Humedad, polvo, degradación, mal manejo.
- *Confusión y pérdida de documentos.

¿Por qué digitalizar?

La gestión de documentos es un tema crítico en una organización, la localización de estos, su archivo, el manejo de la información que contiene para la toma de decisiones, etc., requieren de una solución que permita estructurar la información con documentos de diferentes formatos colocándolos en una sola base de datos documental o en un solo repositorio virtual, de manera que se pueda recurrir a su contenido fácil y oportunamente.

Existen además, costos ocultos asociados con el almacenamiento (Bodegaje), medios electrónicos dispersos (Varios archivos, varios equipos), y la distribución tardía por la dificultad de su localización.⁴

La digitalización documental es un proceso que lleva un determinado tiempo con unos pasos a seguir que hacen de estas acciones un trabajo de bastante atención y cuidado ya que la manipulación inadecuada de la información nos puede llevar a incurrir en el fraude sin siquiera saberlo.

- Llevando la teoría a la práctica: tutorial de digitalización de imágenes

Las Imágenes Digitales son fotos electrónicas tomadas de una escena o escaneadas de documentos -fotografías, manuscritos, textos impresos e ilustraciones. Se realiza una muestra de la imagen digital y se confecciona un mapa de ella en forma de cuadrícula de puntos o elementos de la figura (píxeles). A cada píxel se le asigna un valor tonal (negro, blanco, matices de gris o color), el cual está representado en un código binario (ceros y unos). Los dígitos binarios ("bits") para cada píxel son almacenados por una computadora en una secuencia, y con frecuencia se los reduce a una representación matemática (comprimida). Luego la computadora interpreta y lee los bits para producir una versión analógica para su visualización o impresión.⁵

- Ventajas de la digitalización de documentos

La digitalización de documentos es el proceso por el que un documento en soporte papel se transforma en un documento en un soporte lógico, accesible desde un

⁴ Colombia. Docudigital. <http://www.docudigital.com/procesosdigitalizacion.html> [Consultado el 7 de octubre de 2014}

⁵ Estados Unidos. Biblioteca de la Universidad de Cornell / Departamento de Investigación. <https://www.library.cornell.edu/preservation/tutorial-spanish/intro/intro-01.html> [Consultado el 7 de octubre de 2014}

ordenador. Para la conversión se utiliza el escaneo de documentos y su transformación en información digitalizada, ya sea en modo gráfico o en modo texto.

Las principales ventajas de la digitalización de documentos son:

- * Reducción del espacio físico que ocupan.
- * Están disponibles para su consulta solo por las personas autorizadas para verlos por lo que aumenta el nivel de seguridad.
- * No hay necesidad de desplazarse del puesto de trabajo a buscarlos, ahorrando tiempo y búsquedas.
- * Están disponibles de forma simultánea para varias personas a la vez, sin necesidad de copias físicas.
- * Posibilidad de distribuir el contenido total o parcialmente, por mail u otros sistemas electrónicos, de forma inmediata y sin necesidad de enviar copias físicas ni esperar su recepción.
- * Si se digitaliza en modo texto nos ahorra el tecleo de la información contenida en el documento, pudiendo incluso exportarse a un programa externo.
- * Sirven de copia de seguridad de los documentos, se evita el desgaste de los originales, su robo o pérdida por un incendio, vandalismo o inundación.
- * No hace falta tener papeles en las mesas, dando una imagen más dinámica y ordenada de la empresa.
- * Se pueden imprimir en cualquier momento y en cualquier impresora, siendo copias exactas del original.

El escanear documentos es una tarea que solo es necesario realizar una vez, quedando en ese momento disponible una imagen del documento. Tras el escaneo de documentos se le asigna un nombre de archivo y unos datos sobre el tipo de contenido, que pueden asignarse de forma manual o automática a partir de información contenida en ciertas áreas del documento.

Como segundo paso opcional, tras escanear documentos se pueden pasar por un proceso OCR, que transforma el documento escaneado a texto plano, que se asocia al fichero del documento, pudiendo usarse entonces o bien la imagen o bien el texto indiferentemente.

Existen también la posibilidad de que tras el escaneo de documentos se pueda aportar información a un programa con esos datos, por ejemplo se puede escanear una factura de compra, importándose directamente en el programa de gestión empresarial que se utilice, sin necesidad de teclear esos datos. La AEAT proporciona una normativa que permite la digitalización de documentos certificada, mediante este proceso se garantiza la copia fiel e inalterable del original tras el escaneo, por lo que tras escanear los documentos pueden ser destruidos, ahorrando la necesidad de conservarlos varios años. La tarea de escanear documentos puede ser realizada de forma interna o externa, dependiendo del volumen de documentos a escanear, la complejidad de los mismos, y su nivel de confidencialidad.⁶

Las ventajas de la digitalización de documentas son bastante buenas en pro de la administración documental, ya que facilita muchos de los procesos archivísticos y elimina otros que ya no se deberían hacer, esto no quiere decir que la archivística va a desaparecer, todo lo contrario se va a fortalecer con la incursión de la tecnología en ella.

Libros electrónicos

- Cero papel en la administración pública. Digitalización certificada de documentos

La “digitalización” se encuentra definida en el Acuerdo 27 de 2006 y en el protocolo para digitalización de documentos con fines probatorios:

⁶ España. Anobiem. <http://www.anobium.es/ventajas-de-la-digitalizacion-de-documentos?cat=17> [Consultado el 7 de octubre de 2014]

“Digitalización: técnica que permite la reproducción de información que se encuentra guardada de manera analógica (soportes, papel, video, casetes, cinta, película, microfilm y otros) en una que solo puede leerse o interpretarse por computador”.

“Digitalización: es el procedimiento tecnológico por medio del cual se convierte un soporte análogo (papel) o electrónico, en una imagen digital”.

Los procesos de digitalización pueden dar diferentes resultados de acuerdo a la finalidad que se persiga. En algunos casos el documento electrónico obtenido se mantendrá y manejará al mismo que tiempo que el documento original en soporte análogo, y en otros casos sustituirá este último, conservándolo por el término fijado en las políticas de archivo.⁷

Las entidades de carácter público son un gran ejemplo a seguir, ya que ellos tienen un política de cero papel en la cual la digitalización tiene una parte importante que aporta muchísimo a este proyecto

- Directrices para proyectos de digitalización de colecciones y fondos de dominio público, en particular para aquellos custodiados en bibliotecas y archivos

La razón de la implementación de un proyecto de digitalización, o más exactamente de la conversión digital de documentos originales no digitales son variadas y pueden solaparse. La decisión de digitalizar puede tomarse con objeto de:

- Incrementar el acceso: esta es razón principal y la más obvia, cuando se sabe que hay una alta demanda por parte de los usuarios y la biblioteca o el archivo desean mejorar el acceso a una determinada colección

⁷ Colombia. Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Dirección de Gobierno en Línea. http://programa.gobiernoonlinea.gov.co/apc-aa-files/Cero_papel/guia-5-digitalizacion-de-documentos-v1.pdf
[Consultado el 7 de Octubre de 2014]

- Mejorar los servicios para un grupo creciente de usuarios proporcionando un acceso de mayor calidad a los recursos de la institución en relación con la educación y la formación continua
- Reducir la manipulación y el uso de materiales originales frágiles o utilizados intensivamente y crear una “copia de seguridad” para el material deteriorado como libros o documentos quebradizos
- Ofrecer a la institución oportunidades para el desarrollo de su infraestructura técnica y para la formación técnica de su personal
- Impulsar el desarrollo de recursos cooperativos, compartiendo intereses comunes con otras instituciones para crear colecciones virtuales e incrementar el acceso a nivel internacional
- Buscar intereses comunes con otras instituciones para rentabilizar las ventajas económicas de un enfoque compartido.
- Aprovechar las oportunidades financieras, como, por ejemplo, la posibilidad de asegurar una inversión para implementar un programa, o un proyecto concreto capaz de generar un beneficio significativo.
- Debe estar claro por qué se embarca uno en un proyecto de digitalización: el objetivo determinará el proceso y los costes.

Para la preservación

Si se trata de la conversión digital de materiales que están en peligro o dañados, el objetivo es, en primer lugar, la creación de reproducciones exactas de estos originales en un soporte de larga duración y no la selección de materiales de acuerdo

con la demanda. Estas reproducciones deben satisfacer tanto a los usuarios actuales como a los potenciales usuarios del futuro, y por tanto deben ser de una gran calidad y poseer una gran estabilidad física de modo que puedan mantenerse a lo largo del tiempo:

Un método de selección de materiales originales para su preservación es clasificarlos en tres categorías:

1. Documentos raros, únicos o frágiles, archivos y otros objetos de valor material que necesiten conservarse en su forma original: La conversión digital puede crear copias de gran calidad con un acceso rápido y amplio que en 17 muchos casos protegerá estos materiales de la manipulación. Esto puede ser difícil de conseguir utilizando determinados tipos de microforma.
2. Materiales originales con un importante valor intelectual pero con un valor material relativamente bajo, utilizados intensivamente y dañados o frágiles:

Las imágenes digitalizadas son normalmente una buena alternativa para satisfacer las demandas inmediatas. Si los materiales originales están deteriorados, y, por tanto, necesitan ser sustituidos permanentemente, los archivos y las bibliotecas a veces prefieren utilizar el microfilm para fines de preservación y las copias digitales para el acceso (solución híbrida).

3. Materiales originales muy deteriorados de un alto valor intelectual pero de un bajo valor material y con un bajo nivel de uso. Este no es un material que interese digitalizar en primer lugar. Si es un material deteriorado que se necesita sustituir por copias que permitan su uso, el microfilm sigue siendo todavía la opción habitual en muchos países, por ser estable, barata y fácil de almacenar (aunque hay que tener en cuenta los comentarios sobre la situación en algunos países en vías de desarrollo tal y como se ha expresado más arriba, en la Introducción). En el futuro, cuando los investigadores descubran estos

materiales originales microfilmados y quizás los utilicen con más frecuencia, siempre existirá la posibilidad de digitalizar el microfilm.⁸

Una investigación o proyecto de implementación debe tener ciertas características que hacen de esta un estudio completo y lo bastante sólido para ser implementado y poner en marcha para lograr dar una garantía de confianza y calidad de servicio

- Recomendaciones para la digitalización de Documentación manuscrita. Creación, conservación y difusión de Archivos digitales

Registro y Archivo digital

El proceso de escaneado tiene como primer objetivo la creación de un Registro o Archivo de copia en soporte digital, que está compuesto por la secuencia de las páginas que incluye el documento o expediente original.

Los registros digitales tienen la consideración de Archivo Digital Original a todos los efectos y se prescribe su conservación indefinida como tales con el objeto de integrar la Memoria Digital.

Si bien su objeto no es sustituir al documento original, poseen varias ventajas añadidas. Entre las principales: minimizan el deterioro por el uso de la copia y facilitan la difusión a través de copias digitales, bien in situ o bien en web.⁹

⁸ España. Ministerio de educación, cultura y deporte. http://www.mcu.es/archivos/docs/pautas_digitalizacion.pdf [Consultado el 7 de octubre de 2014]

⁹ España. Gobierno Vasco: Departamento de cultura. <http://dglab.cult.gva.es/Archivos/Pdf/PVRecomendacionesdigitalizaciondoc.manuscrita.pdf> [Consultado el 7 de octubre de 2014]

Debemos tener siempre presente cualquier recomendación o dato que logrea enriquecer el proceso de digitalización para así tener diferentes puntos de vista y conceptos que van aportar información que contribuya al óptimo funcionamiento del proyecto

Videos

- Proceso de Digitalización RGP

Presentación del proceso de digitalización de documentos efectuado en el registro de la propiedad.¹⁰

Se muestra el proceso de digitalización de los documentos para conservarlos de manera digital.

Los puntos de referencia de distintos proyectos ya realizados logran mostrar ciertos detalles que aportan muchísimo a la investigación dándole unas bases fuertes que afianzan el trabajo a realizar.

El servicio al cliente es bastante importante para cualquier empresa, un sistema de gestión documental logra mejorar dicho servicio, ya que el cliente es de gran importancia para la empresa y el mejoramiento del servicio da credibilidad a la compañía.

- ¿En qué consiste la gestión documental?

Hoy día, todas las empresas tienen claro un objetivo: conseguir más con menos. Y eso no es tan difícil como creen. Dedique un poco de su tiempo y observe el modo en

¹⁰ Guatemala. Grupo Difoto. <https://www.youtube.com/watch?v=nt-EQWQ8GTw> [Consultado el 7 de octubre de 2014]

que un sistema de gestión documental ayuda a garantizar el éxito: DocuWare ahorra tiempo y dinero, mejora el servicio al cliente y aumenta la liquidez de su empresa.

DocuWare almacena documentos empresariales de todo tipo en un archivador central de documentos, tanto si se trata de documentos creados en programas informáticos como de documentación recibida por correo ordinario o electrónico.

En cuestión de segundos, el personal autorizado accede a los documentos correspondientes directamente desde su puesto de trabajo. Los flujos de trabajo se automatizan y funcionan con mayor rapidez. Toda la empresa se beneficia de la reducción de costes y aumenta su eficacia: en total, se obtiene más.¹¹

El medio ambiente también se verá beneficiado con esta modalidad e manejo de la información, además de contribuir en la inmediatez de los documentos, también beneficiara a la vida de nuestro planeta.

- Campaña Cero Papel SENA¹²

Campaña creada por el SENA, con el fin de concientizar sobre el uso del papel en las empresas, se muestran tips para mejorar el manejo de la documentación impresa en todas las entidades.

Claramente observamos en los medio de comunicación como el estado ha mejorado sus servicios y calidad de vida de sus empleados gracias a su política de cero papel, la digitalización documental es uno de los primeros pasos para llegar a tener una óptima administración de la información.

¹¹ España. Docuware. <https://www.youtube.com/watch?v=XgcyjWAoX-Y> [Consultado el 7 de octubre de 2014]

¹² Colombia. Campaña Cero Papel SENA. <https://www.youtube.com/watch?v=37Y2a2R0ORg> [Consultado el 8 de octubre de 2014]

- La historia de Juan - Cero papel

Estamos haciendo más eficiente el Estado, porque un Buen Gobierno lo construimos todos.¹³

Se visualiza la campaña generada por el Ministerio de Tecnologías para el programa de vive el gobierno en línea.

- Nota Periodística Cero Papel - fuente: Noticias Caracol

Nota periodística del manejo que se realizara en las entidades estatales para el manejo de la documentación por medio digitales e implementar la campaña cero papel¹⁴

Libros

- Diseño de un modelo de gestión documental para la unidad nacional de tierras rurales – UNAT¹⁵

Se muestra en este trabajo de grado el desarrollo de un Programa de Gestión Documental en la Unidad Nacional de Tierras Rurales – UNAT, basándose en las pautas que exige el Archivo General de la Nación.

- Programa de gestión documental para la empresa Transporte planeación y diseño ingeniería S.A.

¹³ Colombia. Ministerio de tecnologías de la información y las comunicaciones.

<https://www.youtube.com/watch?v=9tOii1uVPp8> [Consultado el 8 de octubre de 2014]

¹⁴ Colombia. Noticias Caracol. <https://www.youtube.com/watch?v=JGgBurWijas> [Consultado el 8 de octubre de 2014]

¹⁵ Colombia. Universidad Javeriana. <http://repository.javeriana.edu.co/handle/10554/5099> [Consultado el 8 de octubre de 2014]

La finalidad de implementar un Programa de Gestión Documental (PGD) radica en la importancia de salvaguardar la información relevante para la empresa, la cual en su mayoría está plasmada en los documentos producto de las funciones propias ya sean estas sustanciales, es decir la razón de ser de la empresa.¹⁶

- Manual de archivística primera fase: guía para implementación de un programa de gestión documental¹⁷

En este manual se encuentran los lineamientos para la adecuada implementación de un plan de gestión documental y de los procedimientos archivísticos a realizar.

- Documentos Digitales¹⁸

Se enfoca la digitalización de la información a través de los medios digitales.

- Ordenación y descripción de archivos y manuscritos

Se encuentran los principios básicos archivísticos, mostrando la ordenación y descripción documental por medio de los niveles de control y de los estándares de descripción.¹⁹

- Proyectos archivísticos: modelos de elaboración

Se muestran la organización y descripción de fondos documentales, por medio de la identificación y valoración de la documentación, realizando el inventario documental para llegar a la administración final del archivo.²⁰

¹⁶ ARDILA RIVERA, Erika Natalia. Pautas metodológicas para la implementación de un Programa de gestión documental para la empresa Transporte planeación y diseño ingeniería S.A. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana. 2009 <http://repository.javeriana.edu.co/bitstream/10554/5310/1/tesis366.pdf>

¹⁷ TRIANA TORRES, Jorge William. Manual de archivística primera fase: guía para implementación de un programa de gestión documental. Bogotá: Archivo General de la Nación, 2006

¹⁸ LERMA NORIEGA, Claudia Alicia.: Documentos Digitales. México: Limusa, 2009

¹⁹ MILLER, Fredric. Ordenación y descripción de archivos y manuscritos. Bogotá: Archivo General de la Nación, 1998

²⁰ RUBIO HERNÁNDEZ, Alfonso. Proyectos archivísticos: modelos de elaboración. 2ª ed. Bogotá: Ediciones de la U, 2011

3.2. Marco Teórico

Uno de los deseos del hombre, ha sido la elaboración de conocimiento y su propagación a lo largo de los años. La transmisión de conocimiento y aprendizaje busca plasmar las observaciones, pruebas, ensayos y experimentos que mantengan la necesidad de excavar en la búsqueda de respuestas que solucionen los problemas de las entidades y que se desarrollan como problemas de investigación.

Para el desarrollo de la investigación, se tendrán en cuenta los conceptos sobre la gestión documental y el proceso de digitalización.

El proyecto de implementar un programa de gestión documental digital al archivo administrativo de la empresa QBE Seguros S.A. ubicada en la ciudad de Bogotá; tiene como objeto identificar las áreas de la compañía que produjeron la información, la cual se deberá intervenir para el proceso de digitalización, identificando los diferentes tipos documentales que no entrarían en este proceso ya que su tratamiento es de distinta forma.

La Gestión Documental lleva muchos años siendo trabajada y aplicada ya que es la administración de un tangible como lo son los documentos. El conjunto de principios y técnicas para la intervención de los archivos en papel se ha desarrollado hace más de 1000 años. La necesidad de almacenar información como libros de distintos temas, escrituras y dibujos entre otros, para que permanezcan en el tiempo, muestra que es indispensable tener un inventario actualizado de lo que se tiene almacenado, teniendo en cuenta aspectos relevantes tales como: en dónde, por qué, hasta cuándo y otras particularidades indispensables, que determinan la importancia y utilidad de la información contenida en cualquier tipología documental.

Un programa de gestión documental en formato digital, pretende facilitar el acceso a la información, haciendo que esta se comparta y se aproveche como medio

colectivo, con el fin de evitar duplicidad documental. La adecuada conservación documental genera un soporte esencial de la memoria institucional, pues se recopila toda la información que ha generado una empresa desde su creación y durante su gestión.

De acuerdo con la Ley General de Archivos, se define Gestión documental como el “Conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación”.²¹

Es indispensable tener claro el concepto de documento, el cual se define según el archivo general de la nación como un “Registro de información producida o recibida por una entidad pública o privada en razón de sus actividades o funciones”²². Es decir que toda la información contenida en un documento independientemente el formato (digital, papel), es la fuente básica de todos los datos organizados que ha creado una empresa durante el tiempo que lleva realizando las labores operativas o el desarrollo de la gestión de la razón de ser de una entidad.

Según el artículo 251 del Código de Procedimiento Civil “Son documentos los escritos, impresos, planos, dibujos, cuadros, fotografías, cintas cinematográficas, discos, grabaciones magnetofónicas, radiografías, talones, contraseñas, cupones, etiquetas, sellos y, en general, todo objeto mueble que tenga carácter representativo o declarativo, y las inscripciones en lápidas, monumentos, edificios o similares.”²³ Este

²¹Colombia. LEY 594 DE 2000 <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=4275> [Consultado 9 de noviembre de 2014]

²²Colombia. LEY 594 DE 2000 http://www.archivogeneral.gov.co/sites/all/themes/nevia/PDF/Transparencia/LEY_594_DE_2000.pdf

[Consultado 9 de noviembre de 2014]

²³ COLOMBIA. Código de procedimiento civil. Artículo 251

concepto abarca un conjunto más amplio en el cual se incluyen más tipologías que tiene un alcance más extenso de cobertura de información.



Ilustración 1 Etapas del documento

En general un sistema de gestión documental busca hacer más fácil y ágil el trabajo en un archivo central, como es el caso del archivo el cual se está investigando. Esto facilita que la información se aproveche de manera más efectiva, lo cual evita que se duplique y se extravié información.

Para una organización la documentación recopilada en el transcurso de su gestión es de vital importancia para esta; por esto es indispensable tener un almacenamiento y organización adecuado, donde se controle de manera eficiente la ubicación de esta dentro del archivo; esto con el fin de tener los documentos generados como base esencial de las labores realizadas por la entidad; es decir que todos en la empresa tengan el mismo manejo de la información teniendo en cuenta las mismas series documentales para evitar la duplicidad documental, lo cual facilita el control de la información y documentación.

La organización documental hace que se conserve la memoria institucional, puesto que el archivo es la columna vertebral de una institución, ya que en este se recopila toda la información que se crea en cada una de las dependencias y sirve como soporte futuro de la gestión realizada por la empresa.

La mala organización causa que la documentación se deteriore y extravié, ocasionando pérdida de la información base de consulta en la entidad. Con esto se pueden entorpecer las labores de las personas que trabajan sobre esta documentación y los procesos realizados en la compañía pueden tener debilidades.



Ilustración 2 fondo acumulado Archivo Administrativo QBE Seguros Bogotá

Se puede visualizar en las cajas ubicadas en el piso una parte de la documentación del archivo administrativo de la empresa QBE seguros de la ciudad de Bogotá.

Es indispensable elaborar un diagnóstico que refleje la situación real de la información explicando en él, la descripción del estado físico y nivel de organización de la documentación con el fin de establecer prioridades en el trabajo que se va a realizar, tales como, el estado de organización documental, instrumentos de recuperación de la información (inventarios, relaciones, libros de control y de registro, entre otros), tipos de soporte (papel, audiovisuales, fotográficos, fílmicos e informáticos,), fechas extremas teniendo en cuenta desde la más antigua hasta la más reciente y el volumen de la documentación dado en metros lineales, entre otros. También es indispensable conocer cual documentación debe abordarse primero dependiendo del deterioro de sus soportes, su antigüedad, importancia del contenido informativo, consulta frecuente, deficiente clasificación y ordenación documental, dispersión de la documentación, deficientes condiciones locativas, falta de mobiliario, espacios insuficientes, necesidades específicas de automatización, entre otros; esto con el fin de tener conceptos claros de cómo se encuentra la documentación objeto de análisis.

Todas las circunstancias observadas muestran la importancia de tener la documentación en estricto orden y organización, por medio del uso de nuevas tecnologías y soportes, en cuya aplicación deberán observarse los principios y procesos archivísticos.

Observando las necesidades de conservación que tiene el archivo administrativo de la empresa QBE Seguros SA de la ciudad de Bogotá, en cuanto a la información que posee de sus documentos, se busca optimizar la consulta y el fácil acceso a la información, por esta razón se vio la necesidad de proponer la implementación de un programa de digitalización que mejore las condiciones del acervo documental, garantizando la preservación de los datos contenidos en esta, la cual es necesaria para

posteriores consultas, con el fin de prevenir el deterioro, perdida y mala manipulación que se le ha dado a esta topología documental.



Ilustración 3 Documentación Archivo administrativo (Gerencia Licitaciones)



Ilustración 4 Documentación Archivo administrativo (Indemnizaciones)

Para lograr que la conservación de la información sea la adecuada, se debe constatar si se presenta deterioro biológico, químico o físico; además de identificar en qué unidades de conservación se encuentra la documentación (Carpetas, AZ, legajos, tomos, libros, paquetes, entre otros) y en qué condiciones esta almacenada (si se encuentra en cajas desacifradas o no).

La empresa QBE Seguros S.A., cuya sede en Bogotá se encuentra en la carrera 7 con calle 76, en esta se ubica la oficina principal. La instalación física del archivo de la compañía es Autopista Medellín Km. 2.4, vía titán Centro empresarial Porto Sabana 80 Bodega 135 “a las afueras de Bogotá”. La fecha de creación del archivo es aproximadamente hace más de 40 años. El área de archivo está dentro de la estructura

Administrativa en la dependencia de Gerencia Administrativa, después de correspondencia.

El personal de archivo está conformado actualmente por un grupo de cinco (5) personas, de las cuales solo dos (2) tienen la capacitación y el encargado de la coordinación del archivo no el estudio requerido ni conocimiento en archivística, por esta razón los auxiliares deben apoyar en la toma de decisiones de las labores a realizar. Aunque la organización actual del archivo la coordino un profesional en ciencia de la información, solo dejó estipulado los parámetros básicos.

La empresa QBE Seguros está pensando actualizar los procesos de almacenamiento, organización, control y recuperación de la documentación, basándose en los parámetros actuales estipulados por el AGN, pues la documentación manejada por la entidad es de valor altamente confidencial y su contenido es indispensable para todos los usuarios que adquirieron alguno de los productos ofrecidos por la empresa.

Para tener la documentación en estricto orden y organización es muy importante el uso de nuevas tecnologías y soportes, en cuya aplicación deberán observarse los principios y procesos archivísticos.

Un programa de gestión documental digital es una solución corporativa, que permite por medio de la creación electrónica de un documento administrar la información, con el fin de facilitar la distribución electrónica, la gestión, organización y trazabilidad de los mismos.

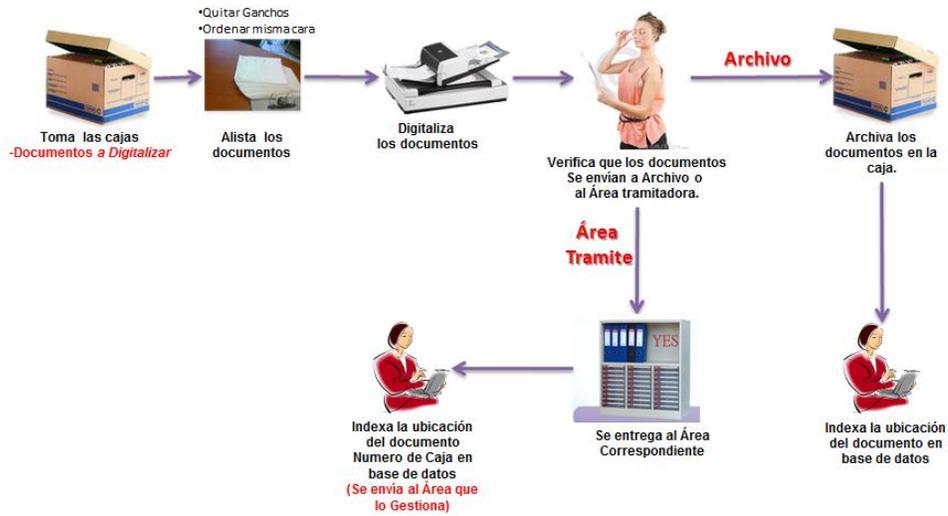


Ilustración 5 Proceso de digitalización



Ilustración 6 Documentación organizada en cajas desacificadas

Los entes generadores de los documentos, deben velar por la organización, preservación y control de los archivos de gestión, basándose en los principios de procedencia y orden original de los documentos, también se debe tener en cuenta el ciclo vital de los documentos y la normatividad archivística vigente la cual rige y establece los parámetros legales para el desarrollo de las actividades archivísticas.

El ciclo vital de los documentos es aquel que se presenta desde la creación del documento pasando por su trámite y gestión, para después ser almacenado y posteriormente se da una disposición final al documento; ya sea eliminación, digitalización, microfilmación o conservación en su formato original.

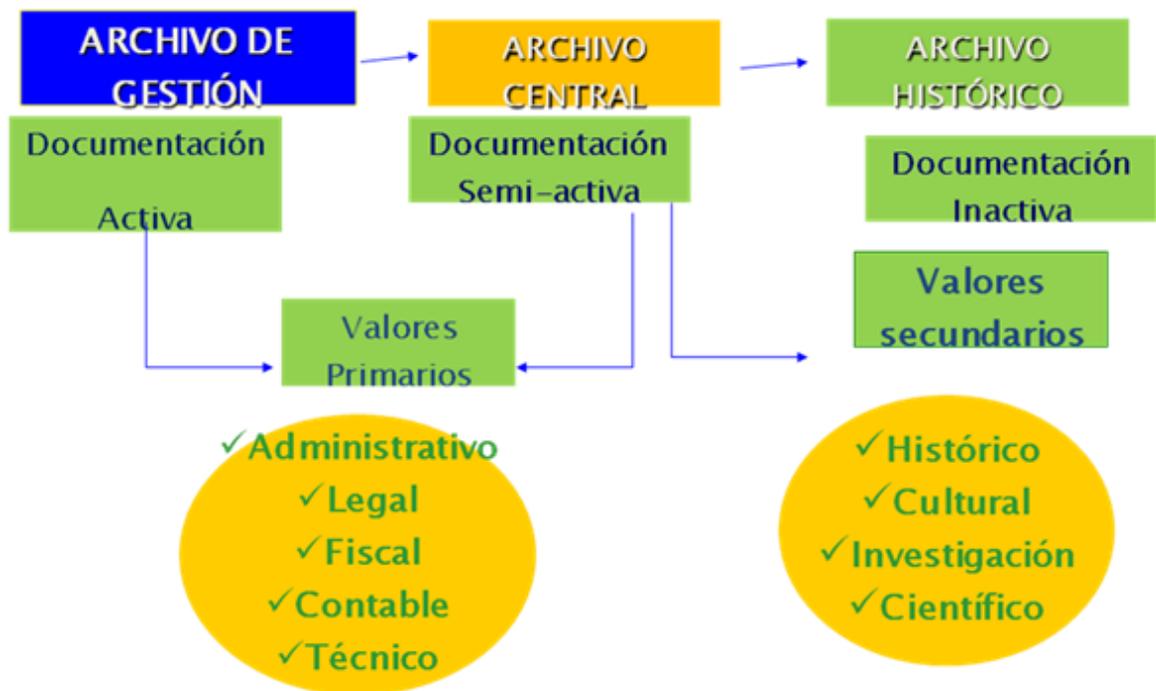


Ilustración 7 Ciclo vital del documento

El proceso de digitalización que se desea implementar se hará por medio de un equipo (scanner) que realiza el proceso de escaneo para capturar por medio de una imagen la información del documento para conservarla almacenada en soporte magnético, este documento que se encuentra en soporte electrónico, digital o

magnético que puede ser leído a través de un ordenador por medio de programas de lectura para ser visualizados en la pantalla del mismo y su acceso sea más rápido.

Un escáner es un dispositivo para convertir a formato digital un documento por medio de la conversión de los datos a imágenes, que después de escaneadas pasan a un ordenador.



Ilustración 8 Escáner Fujitsu

El objetivo principal de la digitalización es que la búsqueda y recuperación de la información sea más rápida y eficaz, lo cual hace que las labores del archivo sean más ágiles y dinámicas, facilitando la recopilación de la información contenida en los documentos generados por la entidad. Para lograr establecer lo dicho anteriormente necesitamos enriquecer el conocimiento a través de Manuales de Funciones y Procedimientos, Estatutos y organigramas (en el evento de no encontrar los organigramas es preciso reconstruir la evolución de la estructura orgánica de la institución, a partir de los materiales obtenidos en la búsqueda preliminar y de la misma documentación, objeto de organización).



Ilustración 9 Proceso de escaneo²⁴

Un documento después de escanearlo se convierte a formato digital, es decir pasa a ser un documento electrónico, según el archivo General de la Nación se puede definir como un registro de información generada, recibida, almacenada y comunicada por medios electrónicos, que permanece en estos medios durante su ciclo vital; es producida por una persona o entidad en razón de sus actividades y debe ser tratada conforme a los principios y procesos archivísticos.²⁵

Todo documento electrónico debe cumplir con unas características que se estipulan en la Norma NTC/ISO 15489-1. Estas son:

- Autenticidad: para que un documento tenga validez debe cumplir con unos parámetros establecidos por la entidad generadora, esto con el fin de garantizar que toda la información contenida es verídica y confiable.
- Integridad: todo ente generador de un documento debe protegerlo con el fin de evitar modificaciones que alteren la información real contenida en este.

²⁴ Perú. A&D Asociados S.A. <http://www.ayd.com.pe/servicios/escaneo/escaneo.htm> [Consultado 9 de Noviembre de 2014]

²⁵ Colombia. Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/apc-aa-files/Cero_papel/guia-3-documentos-electronicos-v1.pdf [Consultado 10 de Noviembre de 2014]

- **Fiabilidad:** Muestran la información que refleja la gestión administrativa por la cual fue creado; es decir se puede identificar claramente que el contenido muestra la razón de su creación.
- **Disponibilidad:** Se debe ubicar de manera precisa en el momento que se requiera durante la realización de las diferentes actividades de la compañía.



Ilustración 10 Características del documento electrónico²⁶

Es importante conocer el concepto de digitalización dado por el Archivo General de la Nación “Técnica que permite la reproducción de información que se encuentra guardada de manera analógica (Soportes: papel, video, cassettes, cinta, película, microfilm y otros) en una que sólo puede leerse o interpretarse por computador”²⁷

²⁶ Colombia. Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Guía No. 3 Cero papel en la administración pública. http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/apc-aa-files/Cero_papel/guia-3-documentos-electronicos-v1.pdf [Consultado 10 de noviembre de 2014]

²⁷ Colombia. Archivo General de la Nación, (2006) Acuerdo 027 de 2006 Por el cual se modifica el Acuerdo No. 07 del 29 de junio de 1994 <http://banter.archivogeneral.gov.co/vocab/index.php?tema=73&/digitalizacin> [Consultado 10 de Noviembre de 2014]

Al momento de Verificar en las áreas de depósito y de trabajo, las condiciones ambientales, locativas y materiales del mobiliario para que el proceso se lleve a cabo en unas condiciones óptimas para los empleados y para la documentación que se desea intervenir, se realizara un inventario documental que facilitara el acceso a la información para que la digitalización se realice de una manera más sencilla.

Toda compañía requiere controlar y mejorar sus procesos internos, por esta razón se hace necesario un sistema de control que permita el seguimiento y mejoramiento de las actividades que se llevan a cabo dentro de la empresa; es por esta razón que la investigación se enfoca en el diseño de un modelo de Gestión Documental para la automatización de la información de la empresa QBE Seguros S.A., para centralizar, controlar y automatizar los documentos garantizando la distribución, recepción, organización conservación y almacenamiento. Lo que permite que el documento final sea de fácil consulta en el archivo central.

Adicionalmente, se deben buscar otras fuentes como, testimonios, bases de datos, informes estadísticos y entrevistas a funcionarios que logren aportar al proyecto ya que ellos son los que finalmente manipularan la información digital, proporcionándonos herramientas esenciales al momento de la indexación de la información.

3.3. Marco Contextual

Las empresas hoy en día poseen muchísima información que se encuentra desorganizada y se ve la necesidad de intervenirla rápidamente para que su almacenamiento y consulta sea el más adecuado, QBE (Quality Business Ensurance) posee su central de archivo a las afueras de Bogotá, en la autopista Medellín Km 2'5 en el centro empresarial porto sabana 80, la información se encuentra almacenada en cajas que varían de tamaño entre X100, X200 y X300 y X500.

El espacio de oficinas es bastante pequeño pero es el indicado para realizar el proceso de digitalización ya que cuenta con escritorios óptimos para el proceso, con el espacio adecuado para el alistamiento y la digitalización de la información, en cuanto a las oficinas principales se encuentran ubicadas en Bogotá en la Calle 76 con carrera 7 es allí donde se genera la información la cual es trasladada al archivo de la compañía para realizarle su debido proceso.

Anteriormente en Colombia existía una empresa llamada Central de Seguros, la cual estaba bajo el control del BCH, en el año del 2005 QBE Insurance Group de Australia, logró quedarse con el control de esta compañía estatal, una de las empresas que estaba en manos del Gobierno y que había iniciado un proceso de venta a inversionistas particulares. La compañía extranjera adquirió el 96,93 por ciento de la Central de Seguros y el 5,76 por ciento de la Central de Seguros de Vida.

QBE Insurance Group es una de las 20 mayores compañías aseguradoras del mundo y la más grande de Australia y se especializa en el mercado de seguros generales, con énfasis en los ramos de cobertura de activos fijos, responsabilidad, indemnidad profesional, vehículos y aviación, entre otros.

Esta compañía nació en 1973 tras la fusión de tres empresas: Queensland Insurance (Q), Bankers and Traders Insurance (B) y Equitable Probate and General Insurance (E). La firma tiene presencia en 36 países de Oceanía, Europa, Asia y América²⁸.

Su visión es ser la aseguradora y reaseguradora mundial para los ojos de sus clientes, su gente, sus accionista y por supuesto la comunidad, tienen muy presente de que el mundo es cada vez más volátil y creen en su capacidad para gestionar el riesgo.

²⁸Colombia. El Tiempo. <http://www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-1683343>
[Consultado 24 de octubre de 2014]

La misión estratégica es tener una sólida plantilla global que los hace pensar y actuar como una sola empresa, deseando adoptar un enfoque coherente y alineado a la manera de hacer crecer y construir su negocio en todo el mundo²⁹.

Actualmente QBE Seguros, ofrece un portafolio de productos que facilitan al usuario tener la posibilidad de cobertura en caso de un suceso inesperado. Estos servicios son prestados a empresas y a personas naturales según se requiera.

Los tres grandes grupos de servicios que ofrece la entidad son: Seguros de daños, Seguros de personas, Seguros patrimoniales.

Entre los seguros de daños se encuentra el SOAT que es el Seguro Obligatorio para todos los vehículos automotores que transiten en el territorio nacional, incluido los automotores extranjeros en tránsito. Otro producto que ofrecen son los seguros de vida el cual es “Es un seguro que brinda protección a un grupo determinado de personas naturales con algún tipo de vínculo con el tomador.”³⁰ También cuentan con el servicio de Responsabilidad Civil Extracontractual el cual “Cubre los perjuicios patrimoniales que cause el asegurado, dada la responsabilidad en que incurran en el desarrollo de las actividades aseguradas. Tiene como finalidad principal resarcir al tercero damnificado o sus causahabientes por la muerte, lesiones personales o cualquier deterioro de su integridad física, así como los daños de sus bienes.”³¹

El SENA, implemento un sistema de gestión documental en el cual su objetivo principal era el cero papel, a través de campañas de ahorro y la implementación de las nuevas tecnologías, lograron la reducción de la utilización del papel y el documento digital se volvió una herramienta que agilizo los distintos procesos y procedimientos de esta institución. El plan de implementar un sistema digital de manejo de la información,

²⁹ Colombia. QBE Seguros. <http://www.qbena.com/about-qbe/our-vision.aspx> [Consultado 7 de octubre de 2014]

³⁰ Colombia. QBE Seguros. http://www.qbe.com.co/servicios_empresas_personas11.asp [Consultado 7 de octubre de 2014]

³¹ http://www.qbe.com.co/servicios_empresas_patrimoniales11.asp

hace parte de la nueva era, ya que convierte al computador no solo en una herramienta de trabajo sino también en una de administración, este ejemplo sería una muy buena referencia para el trabajo que se desea realizar.

3.4. Marco Legal

En el año de 1998 se presentó ante la cámara de representantes un proyecto de ley No. 227 de 1998, para su aprobación con el fin de reglamentar el acceso y uso del comercio electrónico, las firmas digitales y la autorización de las entidades de certificación. Allí se vio la importancia de ajustar el ordenamiento jurídico nacional con las nuevas tecnologías para dejar la puerta abierta a otras que pudiesen aplicarse en un futuro.³²

Para lograr obtener un buen proceso de digitalización se debe tener en cuenta las normas legales establecidas por el archivo general de la nación, quien es el ente generador y regulador de las normas archivísticas, también la Superfinanciera regula parámetros para el manejo y control de la documentación creada por las entidades privadas. Estas se deben tener en cuenta para no incurrir en faltas contra la ley, aquí tenemos relacionadas las leyes y decretos más relevantes en cuanto al proceso de digitalización de documentos.

El ente regulador de las actividades archivísticas es el archivo general de nación – AGN- que “es una entidad del orden nacional adscrita al Ministerio de Cultura, encargada de la organización y dirección del Sistema Nacional de Archivos -SNA, de regir la política archivística en nuestro País y de custodiar, resguardar y proteger el patrimonio documental que conserva”³³.

³² Colombia. QBE Seguros <http://www.informatica-juridica.com/anexos/anexo79.asp> [Consultado 7 de octubre de 2014]

³³ Colombia. Archivo General De La Nación. Sistema Nacional de Archivos. [En línea]. <http://www.archivogeneral.gov.co/conozcanos>. Consultado el 8 de octubre de 2014

Por medio de la legislación creada por el AGN, se puede tener un concepto más claro sobre el manejo y control de la información que se maneja en el archivo de la entidad, pues por medio de estas disposiciones legales se parametrizan las funciones y el desarrollo de las actividades archivísticas como también el objetivo de la función e importancia del archivo dentro de la entidad. Aunque esta normatividad se desarrolla para las entidades públicas y oficiales, las empresas privadas se pueden acoger a estos parámetros para mejorar el manejo de la documentación generada por la entidad durante su gestión.

📖 Ley 594 del 2000 (Ley General de Archivos),

Es la ley que establece los lineamientos que estipulan el buen manejo de la documentación generada por una entidad, Esta norma muestra la importancia que tiene para toda entidad tener la información creada por esta durante su gestión, en perfecto estado de orden y conservación.

Artículo 21. Programas de gestión documental. Las entidades públicas deberán elaborar programas de gestión de documentos, pudiendo contemplar el uso de nuevas tecnologías y soportes, en cuya aplicación deberán observarse los principios y procesos archivísticos.

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

Se Describe en su título V, la gestión de documentos y sobre la obligación que tienen las entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas, en elaborar programas de gestión documental.

📄 Acuerdo AGN 007 de 1994. Reglamento General de Archivos.

Artículo 4 Fases de formación del archivo. Teniendo en cuenta el ciclo vital de los documentos, los archivos se forman a través de las siguientes fases:

1. Archivos de gestión o de las oficinas productoras de documentos, en los que se reúne la documentación en trámite en busca de solución a los asuntos iniciados, sometida a continua utilización y consulta administrativa por las mismas oficinas u otras que la soliciten.
2. Archivos centrales o intermedios, en los que se agrupan documentos transferidos por los distintos archivos de gestión de la entidad respectiva, una vez finalizado su trámite, que siguen siendo urgentes y objeto de consulta por las propias oficinas y los particulares en general.
3. Archivos permanentes o históricos, a los que se transfiere desde el archivo intermedio la documentación que, por decisión del respectivo Comité de Archivo previsto en el artículo 19, debe conservarse permanentemente, dado el valor que cobra para la investigación, la ciencia y la cultura.

Artículo 8 Responsabilidad especial. Los documentos de los archivos de gestión e intermedios son potencialmente parte integral del patrimonio documental de la Nación, lo que genera la obligación de los funcionarios responsables de su manejo, de recibir y entregar los documentos debidamente inventariados.

Artículo 9 Responsabilidad general de los funcionarios de archivo. Los funcionarios de archivo trabajarán sujetos a los más rigurosos principios de la ética profesional, a las leyes y disposiciones que regulan su labor y actuarán siempre guiados por los valores de una sociedad democrática que les confía la misión de organizar, conservar y servir la documentación que hace o hará parte del patrimonio documental de la Nación.

Artículo 10 Obligaciones de los funcionarios de archivo. Los archivistas tienen la obligación de velar por la integridad, autenticidad, veracidad y fidelidad de la información de los documentos de archivo y son responsables de su organización y conservación, así como de la prestación de los servicios archivísticos

Artículo 21 Organización de los archivos administrativos. La organización de los archivos administrativos de las entidades, estará fundamentada en las normas y reglamentaciones dadas por la unidad de coordinación del nivel directivo o ejecutivo del más alto nivel jerárquico de quien dependa de forma mediata el archivo de la entidad.

Artículo 22 Sistemas empleados para la gestión de documentos. Los sistemas empleados para la gestión de documentos deberán incluir planes de organización de los diferentes tipos documentales que se manejan en cada entidad, así como su normalización y control.

Artículo 25. “Eliminación de documentos” que se entiende como la destrucción de los documentos que hayan perdido su valor administrativo, legal o fiscal y que no tengan valor histórico.

Artículo 58 Nuevas tecnologías. En los archivos se podrán utilizar las tecnologías que permitan el registro y recuperación ágil de la información, siempre y cuando los sistemas no impliquen la destrucción de originales o copias únicas de documentos, excepto cuando la Ley lo autorice expresamente.

Artículo 59 Conservación preventiva, conservación y restauración documental. El Archivo General de la Nación establecerá los criterios a seguir para ejecutar cualquier tipo de procedimiento tendiente a la conservación de los bienes documentales³⁴

³⁴ Colombia. Archivo General De La Nación. Sistema Nacional de Archivos. [En línea]. http://www.archivogeneral.gov.co/sites/all/themes/nevia/PDF/Transparencia/ACUERDO_07_DE_1994.pdf [Consultado el 7 de octubre de 2014]

Código de comercio

Decreto 410 de 1971 (marzo 27) diario oficial no. 33.339, del 16 de junio de 1971 por el cual se expide el código de comercio

Artículo 54. <Obligatoriedad de conservar la correspondencia comercial>. El comerciante deberá dejar copia fiel de la correspondencia que dirija en relación con los negocios, por cualquier medio que asegure la exactitud y duración de la copia. Asimismo, conservará la correspondencia que reciba en relación con sus actividades comerciales, con anotación de la fecha de contestación o de no haberse dado respuesta.

Artículo 60. <Conservación de los libros y papeles contables - Reproducción exacta>. <Ver Notas del Editor> Los libros y papeles a que se refiere este Capítulo deberán ser conservados cuando menos por diez años, contados desde el cierre de aquéllos o la fecha del último asiento, documento o comprobante. Transcurrido este lapso, podrán ser destruidos por el comerciante, siempre que por cualquier medio técnico adecuado garantice su reproducción exacta. Además, ante la cámara de comercio donde fueron registrados los libros se verificará la exactitud de la reproducción de la copia, y el secretario de la misma firmará acta en la que anotará los libros y papeles que se destruyeron y el procedimiento utilizado para su reproducción.

Cuando se expida copia de un documento conservado como se prevé en este artículo, se hará constar el cumplimiento de las formalidades anteriores.

Artículo 68. <Validez libros y papeles de comercio>. Los libros y papeles de comercio constituirán plena prueba en las cuestiones mercantiles que los comerciantes debatan entre sí, judicial o extrajudicialmente.

En materia civil, aún entre comerciantes, dichos libros y papeles sólo tendrán valor contra su propietario, en lo que en ellos conste de manera clara y completa y siempre que su contraparte no lo rechace en lo que le sea desfavorable.

Para toda entidad es indispensable tener en completo orden y un excelente manejo con la documentación de carácter contable pues es el eje central del manejo financiero de la entidad, por esta razón la conservación en formato digital de este tipo de documentación hace que sea más confiable la información almacenada pues se protege el contenido evitando la falsificación y la duplicidad documental.

Ley 80 de 1989

Mediante la Ley 80 de 1989, se crea el Archivo General de la Nación como un establecimiento público del Orden Nacional, adscrito al Ministerio de Cultura según decreto 1126 de junio 29 de 1999, y el establecimiento del Sistema Nacional de Archivos que se define como:

El conjunto de instituciones archivísticas públicas o privadas con funciones públicas y aquellas privadas que manifiesten el interés de pertenecer al sistema, sean éstas del orden nacional, departamental, distrital o municipal y de las comunidades indígenas creadas por Ley, que articuladas entre sí posibilitan la homogenización y normalización de los procesos archivísticos, promueven el desarrollo de estos centros de información, la salvaguarda del patrimonio documental y el acceso de los ciudadanos a la información y a los documentos, en todo el territorio nacional.³⁵

Ley 1273 de 2009 (Enero 05)

Por medio de la cual se modifica el Código Penal, se crea un nuevo bien jurídico Tutelado denominado "de la protección de la información y de los datos" y se preservan

³⁵ Colombia. Archivo General De La Nación. Sistema Nacional de Archivos. [En línea]. <<http://www.archivogeneral.gov.co/?idcategoria=1180>> [Consultado el 08 de octubre de 2014]

integralmente los sistemas que utilicen las tecnologías de la información y las comunicaciones, entre otras disposiciones.

Artículo 269F: Violación de datos personales. El que, sin estar facultado para ello, con provecho propio o de un tercero, obtenga, compile, sustraiga, ofrezca, venda, intercambie, envíe, compre, intercepte, divulgue, modifique o emplee códigos personales, datos personales contenidos en ficheros, archivos, bases de datos o medios semejantes, incurrirá en pena de prisión de cuarenta y ocho (48) a noventa y seis (96) meses y en multa de 100 a 1000 salarios mínimos legales mensuales vigentes.

 Ley estatutaria 1581 de 2012 (Octubre 17)

Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 1377 de 2013. Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.

Artículo 1. Objeto. La presente ley tiene por objeto desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política; así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma.³⁶

 Decreto 4124 de 2004

Por el cual se reglamenta el Sistema Nacional de Archivos, y se dictan otras disposiciones relativas a los Archivos Privados.

³⁶ Colombia. Archivo General De La Nación. Sistema Nacional de Archivos. [En línea]. http://www.archivogeneral.gov.co/sites/all/themes/nevia/PDF/Transparencia/LEY_1581_DE_2012.pdf [Consultado el 08 de octubre de 2014].

Artículo 11. Nuevas tecnologías. Las personas naturales o jurídicas de derecho privado podrán incorporar tecnologías de avanzada en la administración y conservación de los archivos, empleando cualquier medio técnico, electrónico, informático, óptico o telemático; estos medios podrán ser utilizados por las entidades privadas que cumplen funciones públicas en la administración y conservación de los archivos que se deriven de la prestación de la función pública, siempre y cuando cumplan con los requisitos establecidos en los artículos 19, 21, 47, 48 y 49 de la Ley 594 de 2000.

 *Acuerdo 48 de 2000*³⁷

Por el cual se desarrolla el artículo 59 del capítulo 7 -conservación de documentos-, del reglamento general de archivos sobre conservación preventiva, conservación y restauración documental.

ARTÍCULO 1º-Intervención

Para la ejecución de procedimientos de intervención documental en los niveles de conservación preventiva, conservación y restauración, donde la conservación física y funcional se establece como una función archivística más en cualquiera de las fases por las cuales atraviesa el documento en su ciclo vital, independientemente de su tipo de soporte, se deben tener en cuenta los siguientes criterios:

1. Unidad del objeto documental: La originalidad del objeto y los diversos valores que posee o ha adquirido el documento a través del tiempo además de los valores legales que de ellos se derivan, deben ser respetados teniendo en cuenta que en el documento producido, el valor documental está dado por la información que transmite y por la forma física y formal como se ha elaborado, cualquiera que sea su soporte.

³⁷ Colombia Acuerdo 048 de 200 <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=6276> [Consultado el 30 de octubre de 2014]

El objeto a tratar posee un contexto inmediato que es la unidad documental de la cual hace parte. Ella puede integrar varios tipos de documentos, con diferentes técnicas y diversos estados de conservación ésta debe ser intervenida bajo parámetros uniformes, solucionando los tratamientos particulares dentro de un nivel equilibrado para el conjunto. Por ello los procedimientos de conservación en archivos deben tender al tratamiento de grupos documentales y no al manejo individual y aislado de sólo algunas unidades.

2. Unidad del soporte y de la imagen gráfica: Partiendo del punto de vista tecnológico, el documento está conformado por un soporte, sea cual sea su material de elaboración, y por una serie de elementos gráficos que transmiten la información consignada. En los documentos como en pocos materiales estos dos elementos se encuentran íntimamente ligados, el soporte integra en su estructura los materiales que forman la imagen, gráfica, uno no existe sin el otro, así se crea una simbiosis donde los dos elementos interactúan y se transforman. Por lo tanto es muy difícil separar el soporte de los elementos sustentados. Es así que no se puede pretender tratar ninguno de ellos sin afectar aunque sea de manera exigua al otro. En consecuencia todo tipo de intervención debe preservar tanto el soporte como la información que éste contiene.

3. Integridad física del documento: Todo tipo de tratamiento en cualquiera de los niveles de intervención, debe responder al respecto de las calidades y cualidades materiales, estructurales y plásticas de la documentación. No obstante toda intervención ejecutada implica en mayor o menor grado modificación de las calidades y cualidades físicas. Por ello es indispensable realizar un cuidadoso análisis de los materiales garantizando su permanencia, perdurabilidad, compatibilidad, legibilidad y posibilidad de futuros tratamientos.

 Decreto 2620 de 1993

Por el cual se reglamenta el procedimiento para la utilización de medios técnicos adecuados para conservar los archivos de los comerciantes. Considerando entre otros, lo expresado por el artículo 48 del código de comercio decreta:

Artículo 1º Todo comerciante podrá conservar sus archivos utilizando cualquier medio técnico adecuado que garantice la reproducción exacta de documentos, tales como la microfilmación, la micrografía y los discos ópticos entre otros.

 Decreto 2649 de 1993

Por el cual se reglamenta la Contabilidad en General y se expiden los principios o normas de contabilidad generalmente aceptados en Colombia

Artículo 134. Conservación Y Destrucción De Los Libros. Los entes económicos deben conservar debidamente ordenados los libros de contabilidad, de actas, de registro de aportes, los comprobantes de las cuentas, los soportes de contabilidad y la correspondencia relacionada con sus operaciones.

Salvo lo dispuesto en normas especiales, los documentos que deben conservarse pueden destruirse después de veinte (20) años contados desde el cierre de aquéllos o la fecha del último asiento, documento o comprobante. No obstante, cuando se garantice su reproducción por cualquier medio técnico, pueden destruirse transcurridos diez (10) años. El liquidador de las sociedades comerciales debe conservar los libros y papeles por el término de cinco (5) años, contados a partir de la aprobación de la cuenta final de liquidación.

Tratándose de comerciantes, para diligenciar el acta de destrucción de los libros y papeles de que trata el artículo 60 del Código de Comercio, debe acreditarse ante la

cámara de comercio, por cualquier medio de prueba, la exactitud de la reproducción de las copias de los libros y papeles destruidos.(S.N.)

 *Decreto 4124 de 2004*

Por el cual se reglamenta el Sistema Nacional de Archivos, y se dictan otras disposiciones relativas a los Archivos Privados.

 *NTC 4095. Norma general para la descripción archivística*

Esta norma especifica el volumen de la unidad de descripción ya sea; folios, carpetas, legajos, cajas y muestra que se debe tener en cuenta el tipo documental ya que esto es importante para el análisis descriptivo y en esta empresa no se utiliza.

 *Norma ISAD (G). Norma internacional general de descripción archivística.*

Para realizar la descripción archivística por medio de esta norma se debe empezar de lo general a lo particular; se debe tener en cuenta la información pertinente según la descripción a efectuar; se realiza la vinculación de las descripciones identificando el nivel; incluir la información común según el nivel jerárquico.

Esta descripción va desde el nivel más amplio al más específico realizando una descripción más detallada y puntual. La descripción se debe realizar según las partes que se describen y se debe incluir la información en el nivel más alto sin repetirla en el nivel más bajo.

 *Ley 6 de 1992*

Artículo 74: valor probatorio de la impresión de imágenes ópticas no modificables. Adicionase el estatuto tributario con el siguiente artículo:

Artículo 771-1. Valor probatorio de la impresión de imágenes ópticas no modificables. La reproducción impresa de imágenes ópticas no modificables, efectuadas por la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos Nacionales sobre documentos originales relacionados con los impuestos que administra, corresponde a una de las clases de documentos señalados en el Artículo 251 del Código de Procedimiento Civil, con su correspondiente valor probatorio.

 *Ley 527 de 1999*

Por medio de esta ley se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, en su artículo 12 establece que los libros y papeles del comerciante podrán ser conservados en cualquier medio técnico que garantice su reproducción exacta.

 *Decreto 2150 de 1995*

Suprime autenticación de documentos originales y el uso de sellos; prohíbe exigir copias o fotocopias de documentos que la entidad tenga en su poder; prohíbe copiar o retirar documentos de los archivos de las entidades públicas; autoriza el uso de sistemas electrónicos de archivos y transmisión de datos; prohíbe limitar el uso de las tecnologías de archivo documental por parte de los particulares, entre otros.

 *Norma ISO-19005 de 2005*

Se basa en el estándar PDF 1.4 (PDF/A-1), permite a las organizaciones archivar documentos electrónicamente de manera que se asegure la preservación de su contenido, aspecto visual y apariencia sobre un extenso periodo de tiempo.

También permite que los documentos sean recuperados y revisados con consistencia y resultados predecibles en el futuro, independiente de las herramientas y sistemas usados para su creación.

📄 Decreto 19 de 2012 "Ley Antitrámites"

Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

📄 Circular Externa No. 01 De 2003 Organización y conservación de los documentos de archivo

📄 Circular Externa No. 02 de 2012. Adquisición de herramientas tecnológicas de Gestión Documental

📄 Circular 05 de 2012. Recomendaciones para llevar a cabo procesos de digitalización y comunicaciones oficiales electrónicas en el marco de la iniciativa cero papel

4. Marco metodológico

El Marco Metodológico representa un elemento fundamental para la estructura lógica al plan de acción a desarrollar la investigación. Se planificó cuidadosamente la estrategia metodológica para la recolección de información requerida en el desarrollo del trabajo, de esta manera se reúnen las características de desarrollo como: objetividad y validez de la información así como los procedimientos de orden metodológico, con los cuales se intentó dar contestación a las preguntas objeto de la investigación.

Se realizara esta investigación con el fin de analizar si es viable la implementación de un sistema de gestión documental digital en la compañía de seguros QBE Seguros S.A. ubicada en la ciudad de Bogotá, este proyecto se realizara con el propósito de agilizar los procesos y procedimientos además de reducir costos y evitar el daño ambiental a través de la reducción de papel, además la documentación

no se deterioraría por el uso constante de las carpetas ya que los funcionarios no son lo bastante cuidadosos con el manejo de estas.

Esta investigación busca el mejoramiento de la calidad de la labor realizada por medio de la organización, conservación y disposición final de la información contenida en la documentación creada durante su gestión, como es un fondo acumulado es necesario intervenirla rápidamente, puesto que la acumulación de papel genera desorden y pérdida de información.

El beneficio que este proyecto ofrece a la empresa, es la adecuada conservación que conlleva a optimizar los tiempos de respuesta a los usuarios internos, quienes se benefician de un adecuado plan de administración documental en el archivo y oficinas de la empresa. Otro beneficio lo podemos contemplar en la fácil manipulación de la información y la inmediatez de la misma.

Se reducirán los espacios de conservación de la documentación y el acceso a la información digitalizada será más rápido y eficiente. Estos procesos son de gran ayuda para evitar la corrupción de los archivos.

El Marco Metodológico fue un elemento esencial para darle distribución lógica al plan de acción pensado para desarrollar el estudio. Es así, como se planeó cuidadosamente el plan metodológico para llevar a cabo la recolección de datos necesarios en el progreso de la investigación y así reunir las condiciones de fiabilidad, objetividad y validez de la información para lo que se demarcaron los procedimientos de orden metodológico, a través de los cuales se quiso dar respuesta a las dudas objeto de la presente investigación.

La implementación de un sistema de gestión documental requiere de mucho análisis y conocimiento en el campo, la experiencia que poseen los funcionarios del archivo de QBE Seguros S.A., será de gran ayuda, ya que la base de sus

conocimientos son empíricos, y añadiéndole el conocimiento académico el enfoque de la investigación se convierte en empírico analítico.

Según la finalidad del proyecto, se debe tener en cuenta la opinión de las personas que son parte de la compañía, se seleccionan los funcionarios y de acuerdo a sus resultados en la encuesta, se procede a intervenirla información.

El proyecto propuesto se ajusta a los propósitos de la investigación, por cuanto se usó un conjunto de variables, inherentes al problema planteado en el campo de estudio como: procesos operativos aplicados al archivo de documentación, registro, control y seguimiento de los préstamos de expedientes, tiempo de atención y respuesta de las solicitudes hechas por las diferentes áreas de la empresa, apoyo tecnológico con que cuenta la compañía. De igual forma se realizaron entrevistas semi-estructuradas al personal de las diferentes áreas y se tomó en cuenta la opinión de los funcionarios para la realización del proyecto de digitalización.

El proyecto consiste en realizar actividades para desarrollar un plan de gestión documental, donde se debe tener en cuenta aspectos relevantes que faciliten la comunicación y contacto con este nicho, pues la situación de desorganización documental es bastante preocupante ya que la producción documental es bastante alta y de extrema confidencialidad, lo cual hace que se dificulte un poco el acceso a la información, puesto que son bastante celosos con su documentación.

El proceso de digitalización de documentos son los pasos mediante los que los registros físicos, como texto e imágenes se convierten en formatos digitales. En el caso específico de digitalizar documentos con origen en formato papel el proceso tiene que realizar:

- Captura con Escáner del documento físico.
- Indexado de la información extraída del documento.

- Almacenamiento del documento y la información asociada para una posterior búsqueda.

La digitalización de documentos es algo imprescindible actualmente para cualquier empresa, puesto que para que un negocio funcione de forma eficaz la información debe estar fácilmente disponible.

La mayoría de la información o los datos se almacenan en forma de archivos de papel o informes, que se acumulan en los últimos años, dando lugar a archivos de documentos en papel difícilmente accesibles y la consecuente pérdida de datos. La obtención de los documentos o datos necesarios cuando se necesitan a veces es difícil y una gran pérdida de tiempo por tener que andar buscando entre papeles y archivos.

El Proceso de digitalización de documentos es la solución a este problema con este proceso se obtienen las herramientas para hacer más ágil y accesible el acceso a la información de la empresa.³⁸

Es importante tener claro el grupo con el que se va a realizar e implementar el sistema de gestión documental, puesto que es indispensable tener presente que el proyecto se debe realizar aplicando los parámetros archivísticos vigentes con, el fin de conservar y preservar la información creada y transformada que entrara en un nuevo ciclo de trabajo moderno.

4.1. Diseño metodológico

La implementación de un PGD en una empresa proporciona herramientas que facilitan el manejo de la información, la aplicación es bastante importante para la organización de datos.

³⁸España. TBS - Telecon Business Solutions <http://www.tbs-telecon.es/que-es-digitalizar-un-documento-proceso-digitalizacion-documentos> (consultado 08 de octubre de 2014)

La elaboración de esta investigación se desarrollara en cinco etapas así:

- Etapa 1: Se elabora una revisión de la documentación a intervenir, lo cual sirve de herramienta para elaborar el marco teórico, además comprende la ubicación geográfica del archivo de QBE Seguros S.A., lugar donde se realizara el trabajo de investigación además de conceptos tales como: scanner, digitalización, tipos de documentos y sus características.
- Etapa 2: Se procedió a levantar la información del fondo documental a intervenir de toda la información existente correspondiente al archivo administrativo de la compañía, el cual consta de aproximadamente de unos 2500 a 3000 expedientes el cual se estableció que no estaba organizado, se procederá a la clasificación por áreas, la organización cronológica y alfabética, para tener una visión global del volumen de la documentación para así hacer el diagnóstico donde se pueda determinar la magnitud documental.
- Etapa 3: Después de haber obtenido los resultados del diagnóstico se seleccionan los documentos del archivo administrativo que necesita una intervención más rápida, se toman los expedientes en orden cronológico y alfabético los cuales se encuentra bastante deteriorados y su información es bastante importante para la empresa.
- Etapa 4: Posterior a la clasificación y ordenación de la documentación, se escanean cada uno de ellos transfiriéndolos a un ordenador en donde se incluyen en un PGD digital a través de un software para la digitalización de información, indexando la información para asignarle una dirección de ubicación para su consulta.
- Etapa 5: Luego se procede a colocar en cajas X200 para ser archivadas en el orden que se le otorgo y posteriormente ser ubicadas en la estantería para su respectiva conservación.

4.2. Clase, tipo y línea de investigación

4.2.1 Clase de Investigación

El presente trabajo que se está realizando es una investigación de carácter cuantitativo, su característica principal consiste en cuantificar la cantidad de información que se desea intervenir, además de identificar los focos críticos del estado de la documentación para determinar el orden en el cual va a digitalizar, teniendo encuentra el principio original de la información.

“La investigación cuantitativa es el procedimiento de decisión que pretende decir, entre ciertas alternativas, usando magnitudes numéricas que pueden ser tratadas mediante herramientas del campo de la estadística.

“Para que exista metodología cuantitativa se requiere que entre los elementos del problema de investigación exista una relación cuya naturaleza sea representable por algún modelo numérico ya sea lineal, exponencial o similar.”³⁹. Es decir, que haya claridad entre los elementos del problema de investigación que conforman el problema, que sea posible definirlo, limitarlos y saber exactamente donde se inicia el problema, en cual dirección va y que tipo de incidencia existe entre sus elementos.”⁴⁰

Aquí se piensa realizar un inventario documental, el cual mostrara la información más relevante de la compañía, proporcionando las herramientas suficientes para saber el destino final de la información, existen 5 fases en este tipo de investigación:

³⁹ http://es.wikipedia.org/wiki/Investigaci%C3%B3n_cuantitativa

⁴⁰ <http://www.monografias.com/trabajos38/investigacion-cualitativa/investigacion-cualitativa2.shtml#invcuant#ixzz3HDQkWrDz>

- FASE CONCEPTUAL: En ella el investigador desarrolla el problema formal que se va a estudiar y lo coloca dentro de un contexto más amplio.
- FASE DE DISEÑO O PLANEACIÓN: En esta fase el investigador realiza diversas decisiones respecto al método y estrategias que se van a seguir para recolectar y analizar los datos con el fin de resolver el problema de estudio y evalúa estas decisiones antes de implantarlas
- FASE DE EJECUCIÓN: Aquí se obtienen datos según el plan cuidadosamente establecido y se preparan para análisis posterior.
- FASE ANALÍTICA: En la cual el investigador organiza, integra y da sentido a los datos; también prueba la hipótesis.
- FASE DE DISEMINACIÓN: En esta etapa se comunican los resultados del estudio a otras personas y se toman pasos para integrarlos a la práctica profesional.⁴¹

4.2.2 Tipo de investigación

Esta investigación es de tipo descriptivo, donde se desarrolla el planteamiento de la realización de un sistema de gestión documental, sin embargo este grupo de la población es difícil de abordar puesto que la resistencia al cambio es bastante fuerte ya que las personas que trabajan allí llevan muchos años de servicio a la compañía y están acostumbrados siempre a los mismos procesos, aunque les gustaría que se agilizaran los tiempos de trabajo y el mejoramiento del servicio al cliente.

⁴¹ http://redmed-ica.com/fases_de_...PDF [Consultado el 23 de octubre de 2014]

La investigación de tipo descriptivo proporciona unas herramientas que ayudan a la realización de la investigación. La realización de un plan de Gestión Documental es de gran ayuda para cualquier entidad, investigando e indagando el tipo de investigación que más se ajusta al proyecto es la descriptiva, puesto que ayuda a ejecutar el trabajo.

La Investigación descriptiva, también conocida como la investigación estadística, describen los datos y este debe tener un impacto en las vidas de la gente que le rodea, el objetivo de la investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas.⁴²

Aunque la descripción de dato es real, precisa y sistemática, este tipo de investigación no puede describir lo que provoca una situación, por tanto la investigación descriptiva no puede utilizarse para crear una relación causal, en caso que una variable afecte a otra, en otras palabras se puede decir que tienen un bajo requisito de validez interna⁴³

Este tipo de investigación se apoyó en un análisis de la situación actual en el área afectada, la que permitió instaurar las necesidades de un plan de Gestión Documental, así como identificar la fuente de información requerida en el estudio. Adicionalmente, de acuerdo a los resultados del estudio, se muestra el diseño de un modelo de gestión documental para digitalizar los expedientes a los funcionarios de la empresa, con la intención de solucionar la problemática planteada.

4.2.3 Línea de Investigación

El trabajo de investigación PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN PROGRAMA DE DIGITALIZACIÓN PARA LA DOCUMENTACIÓN DE CARÁCTER

⁴² http://es.wikipedia.org/wiki/Investigaci%C3%B3n_descriptiva [Consultado 24 de octubre de 2014}

⁴³ <http://es.slideshare.net/wenceslao/investigacion-descriptiva-5366924> [Consultado 24 de octubre de 2014}

ADMINISTRATIVO DEL ARCHIVO EN LA EMPRESA QBE SEGUROS DE BOGOTÁ, pertenece a la línea de investigación Gestión de la Información, teniendo como responsable de esta al Programa de Ciencias de la Información, la Documentación, Bibliotecología y Archivística

“La Ciencia de la Información hoy se interesa por el análisis y desarrollo de las tecnologías de la información y la comunicación, fundamentándose entre otras disciplinas en las teorías de la información, la bibliotecología, la documentación y la archivística. A través de esta línea, se estudian los fenómenos que se relacionan con la sistematización de la organización del conocimiento, su registro y su almacenamiento mediante sistemas tecnológicos y su posterior recuperación y diseminación. El anterior escenario debe complementarse con el estudio de los ambientes de información y sus usuarios facilitando el desarrollo de la gestión de la información y conocimiento en el entorno de cualquier organización o red.

Los objetivos de la línea son:

- a) Analizar la estructura y producción de la cadena de valor de los datos, de la información y del conocimiento que se generan al interior de las unidades de información y de las organizaciones, logrando que los usuarios optimicen la aplicación de los recursos y las arquitecturas de la información y del conocimiento.

Áreas de aplicación

- Investigación en Ciencia de la Información: Conceptos, teorías, Metodologías y Aplicaciones
- Comunicación Científica y Tecnológica: Procesos y desarrollo de revistas científicas y otros medios, evaluación, discursos, literatura gris y métricas.

- Tecnologías de la información: Telemática, telecomunicaciones, automatización de procesos, transacción, semiótica computacional, la inteligencia artificial y las **WEB 1.0, 2.0, 3.0 y 4.0.**
- Sistemas de organización de la información y el conocimiento: Sistemas de catalogación y clasificación, control terminológico, desarrollo de instrumentos tales como tesauros, nomenclaturas, ontologías, vocabularios y terminologías, abstracción e indización.
- Estándares y protocolos documentales para Redes: OAI, DOI, EAD, DTD.
 - b) Potenciar el desarrollo de procesos, métodos y productos que faciliten la administración y gestión de los recursos de información y conocimiento en las organizaciones y redes usando modelos y metodologías disponibles y evaluación de modelos de fuentes de información y conocimiento producido por sujetos y organizaciones dentro de redes sociales, corporativas o institucionales.

Áreas de aplicación

- ✓ Planificación, Administración y Gestión de UDI.
- ✓ Análisis de Redes y Sistemas de Información.
- ✓ Consorcios de bibliotecas y redes, coaliciones y cooperación.
- ✓ Redes Científicas
- ✓ Redes Documentales
- ✓ Investigación de operaciones: Modelación, lógica booleana, codificación, análisis de sistemas, algoritmos y compresión – encriptación.
- ✓ Automatización de procesos.
- ✓ Industrias de la Información: Gestión de la información y el conocimiento, transferencia de conocimiento en las organizaciones, estrategias de negocios y escenarios de información.

- ✓ **Publicación y Distribución:** Revistas, libros y contenidos en línea, elaboración de publicaciones secundarias tales como resúmenes, servicios de indización y directorios.

c) Desarrollar modelos para la representación de la información, la sistematización del conocimiento y su recuperación en Bibliotecología y Archivística. Analizar los macroprocesos, fuentes y recursos de información especializados que faciliten a las comunidades, las organizaciones y los usuarios la integración de la información y el conocimiento registrado en procesos relacionados con sus actividades cotidianas, académicas, de producción y de investigación.

Áreas de aplicación

- Recursos específicos de las Bibliotecas, Archivos, Centros de Documentación y Museos.
- Sistemas de Recuperación de información: Lenguajes naturales e informáticos, interfaces, motores de búsqueda y sistemas expertos.
- Descripciones de bibliotecas y tipos: Especiales, del gobierno, académicas y públicas: archivos, museos, bibliotecas nacionales y del estado, bibliotecas de depósito legal. Educación, pedagogía y didáctica: Educación a distancia, educación continua, entidades de educación en bibliotecología, cursos y currículo, formación de usuarios, desarrollo de habilidades, promoción de lectura, procesos de enseñanza y de aprendizaje, entre otros.
- Sistemas y Servicios de Información Electrónicos: Sistemas y servicios de búsqueda, bases de datos bibliográficas y de contenidos, servicios en línea, sistemas de información de alertas y actualización, Sistemas de Servicio de Préstamo y entrega de documentos.
- Gestión de bibliotecas, planeación y personal
- Bibliotecas virtuales, digitales e híbridas
- Bibliotecas y Servicios Bibliotecarios

- Información Legal y gubernamental
- Cuestiones de obligación: Filtro, censura, privacidad.
- Políticas y Estudios de Información: Seguridad, encriptación, privacidad, libertad de información, censura, políticas nacionales e internacionales.⁴⁴

4.3. Población, Muestra y Unidad de análisis

El estudio se efectúa sobre la población y muestra elegida, la cual permitirá recolectar la información necesaria para detectar debilidades y fortalezas en el manejo de la información, organización interna y archivo de los documentos, así como el manejo de los documentos digitales con el objetivo de mostrar un escenario sobre la situación de acuerdo a la problemática planteada.

- *Población:* Estará constituida por un grupo aproximado de 200 personas que trabajan en QBE; son quienes crean la información
- *Muestra:* Los funcionarios encargados de los procesos internos de la compañía, los cuales ayudarían a alimentar más concretamente la información se necesita recopilar para la implementación del sistema de gestión documental, participando el 30% de la población correspondiente a 60 funcionarios.
- *Unidad de análisis:* El personal más capacitado intelectualmente son los funcionarios de archivo; quienes corresponden al 2,5% de la población (5 personas). Ellos saben concretamente cual es el problema que se está presentando dentro de su lugar de trabajo y las necesidades que se presentan al realizar sus funciones, no obstante, algunos funcionarios saben muy bien lo que pasa con la información en el archivo, estas personas son primordiales para la unidad de análisis

⁴⁴ Colombia. Universidad Javeriana http://puj-portal.javeriana.edu.co/portal/page/portal/Facultad%20de%20Comunicacion/plt_dept_inform/L%EDneas%20de%20Investigaci%F3n [Consultado 24 de octubre de 2014]

La unidad de análisis son los funcionarios del archivo quienes colaboraron con la disponibilidad de la bodega y las fotografías del estado de la documentación. La encuesta se realizó a 60 funcionarios de la compañía que están en contacto directo con la documentación y generación de los expedientes que se van a intervenir. Posteriormente se realizó el análisis de la información obtenida.

4.4. Técnicas de investigación

En este caso de estudio se utilizó la encuesta como herramienta de recolección de datos, la cual permitió identificar las causas que causaron el problema planteado en la investigación, con el fin de buscar correctivos a la situación de estudio.

Una encuesta es un estudio observacional en el que el investigador busca recopilar datos por medio de un cuestionario previamente diseñado, sin modificar el entorno ni controlar el proceso que está en observación. Los datos se obtienen realizando un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa o al conjunto total de la población en estudio, integrada a menudo por personas, empresas o entes institucionales, con el fin de conocer estados de opinión, características o hechos específicos. El investigador debe seleccionar las preguntas más convenientes, de acuerdo con la naturaleza de la investigación.⁴⁵

Según Rodríguez⁴⁶, el cuestionario a realizar en una encuesta es un “instrumento de recopilación masiva de información” en el que se administra un conjunto numeroso de preguntas en tanto que para Hernández Sampieri et al, debe ser un número reducido de preguntas para evitar el agotamiento, y que se diferencia de la entrevista en la escasa o nula cercanía con el entrevistado. Las preguntas de un

⁴⁵ Colombia. <http://es.wikipedia.org/wiki/Encuesta> . [Consultada 10 de noviembre de 2014]

⁴⁶ RODRÍGUEZ M., Darío. Entrevistas y cuestionarios. En: Diagnostico Organizacional. México D.F.: Alfaomega. 2005. pp. 89-102

cuestionario suponen un nivel superior de conocimiento sobre lo que se espera encontrar de manera que las respuestas aporten significativamente a la investigación.

Se utilizó una encuesta aplicada a través del diálogo directo, empleando preguntas abiertas y cerradas, lo que facilitó la claridad de la información suministrada por el personal seleccionado, se consiguió una interacción entre los investigados y el investigador respecto al registro y control de los expedientes del archivo administrativo de la empresa, lo que permitió un enfoque menos superficial sobre la problemática planteada

4.5. Instrumentos de investigación

4.5.1. Encuesta planteada

Se presenta el modelo de encuesta a utilizar para realizarla dentro del grupo seleccionado en la compañía QBE Seguros S.A de la ciudad de Bogotá

1. Es necesaria la implementación de un programa de gestión documental en donde los procesos y procedimientos se realicen totalmente digital
SI ____ NO ____
2. ¿En qué estado se encuentra la documentación que recibe de las demás áreas de la empresa?
3. La documentación que reposa en el archivo central e histórico de la empresa, necesita de un cuidado especial ya que su deterioro es notable por el constante uso de esta. ¿Se debería mantener el físico de la información después de digitalizado?
SI ____ NO ____
4. ¿Los expedientes nombrados anteriormente son originales o copias?
5. Se le facilita la búsqueda de la información en el archivo central de la empresa.
SI ____ NO ____

6. ¿Qué tanto utiliza mecanismos de control la gerencia para la documentación prestada?
7. La digitalización documental es un proceso que se logra a través de un software muy completo que permite administrar la información gracias a un PGD, ¿Cree que se debería implementar el programa tanto a la información física, electrónica y digital?
8. Cree que cambiaría el sistema de almacenamiento actual de la información teniendo en cuenta que esta se encuentra en un archivo abierto.

4.5.2. Técnicas para la recolección de datos

Para la realización del proyecto se deben utilizar métodos de recolección de datos con la finalidad de adquirir información que determine la viabilidad de la investigación. Se utilizaran las técnicas que se describen a continuación:

- Técnicas de Investigación Documental: Se tendrán en cuenta fuentes documentales, referencias bibliográficas, etc.
- Técnica de Encuesta: se realiza por medio de unas preguntas orientadas a indagar las necesidades de la compañía.

En este estudio se utilizó la encuesta como herramienta y técnica de recolección de datos, la cual logro identificar las causas que causaron el problema planteado en la investigación, con el fin de plantear e instaurar correctivos en el estudio e implementación del proyecto.

Se proyectó emplear una encuesta a través del diálogo directo, espontáneo y confidencial, empleando preguntas abiertas y cerradas en un orden justo y lógico, lo que facilitó la recolección de la información provista por los funcionarios. Adicionalmente, se logró una interacción personal entre los encuestados y el encuestador, lo que permitió una visión menos superficial de la investigación.

4.6. Análisis e Interpretación de datos

Se realizara el conteo físico de los datos obtenidos de las entrevistas y encuestas, luego se analizaran los resultados obtenidos para determinar la viabilidad del proyecto, de acuerdo a los datos recogidos se logra establecer la importancia de la digitalización de la información para su debida intervención.

Se tomaran los resultados de las preguntas para así sacar una estadística que suministre los datos necesarios para establecer la importancia de la intervención de la información, esto se lleva a cabo de la siguiente forma:

ITEM	PREGUNTA	SI	NO
1	Es necesaria la implementación de un programa de gestión documental en donde los procesos y procedimientos se realicen totalmente digital	185	15

Tabla 1

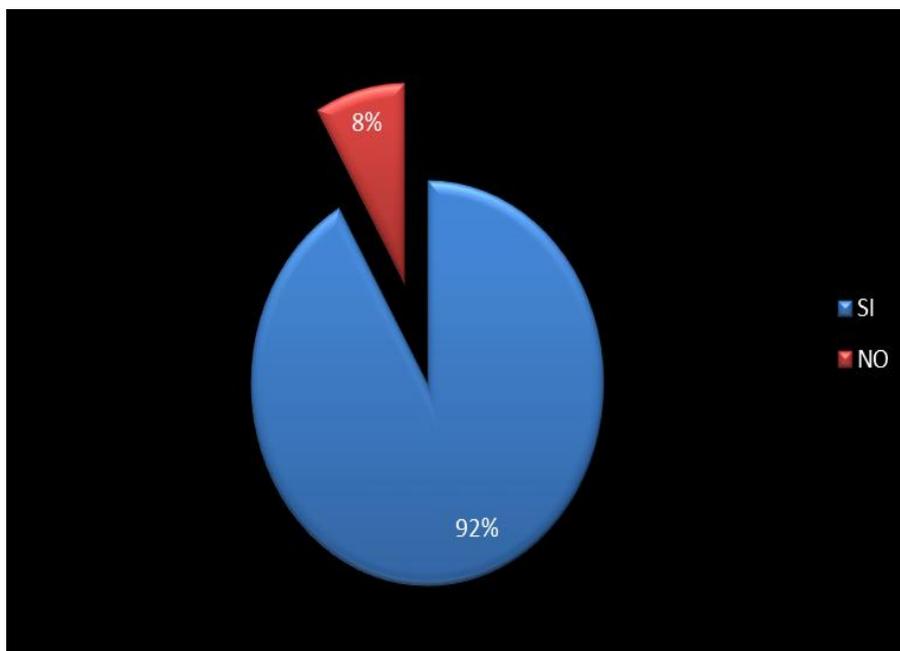


Ilustración 11 Grafico pregunta 1

Análisis pregunta 1:

Como puede observarse en la tabla 1 y grafico 1 sobre la necesidad de implementar un sistema de gestión documental digital, se logró identificar que el 92% de la muestra cree necesario este método, ya que se facilitaron los procesos y procedimientos de la empresa además de la inmediatez de la información a trabajar o que se necesite. La evolución tecnológica permite que la gestión de documentos sea más efectiva, esto lo demuestra el grafico 1 con el 8% que la mayoría de personas prefieren trabajar con la información digital que se les proporcione.

ITEM	PREGUNTA	BUENO	REGULAR	MALO
2	¿En qué estado se encuentra la documentación que recibe de las demás áreas de la empresa?	4	39	17

Tabla 2

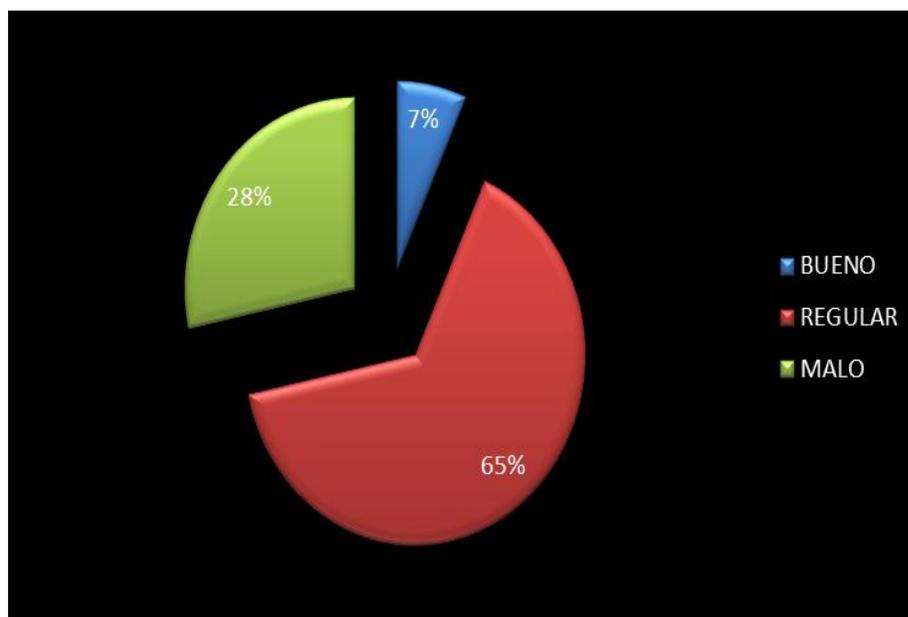


Ilustración 12 Grafico pregunta 2

Análisis pregunta 2:

Tanto la tabla 2 como el grafico 2 muestran que el manejo de la documentación entre gerencias deteriora la documentación, el cuidado que se le presta a esta es bastante somero y afecta la información contenida en las carpetas, de igual manera se observa que solo en un 7% es bueno el estado de la documentación que reciben las áreas de la compañía, el otro 65% y 28% demuestra que es necesario implementar el programa de gestión no solo al archivo administrativo sino también a la demás documentación.

ITEM	PREGUNTA	SI	NO
3	La documentación que reposa en el archivo central e histórico de la empresa, necesita de un cuidado especial ya que su deterioro es notable por el constante uso de esta. ¿Se debería mantener el físico de la información después de digitalizado?	48	12

Tabla 3

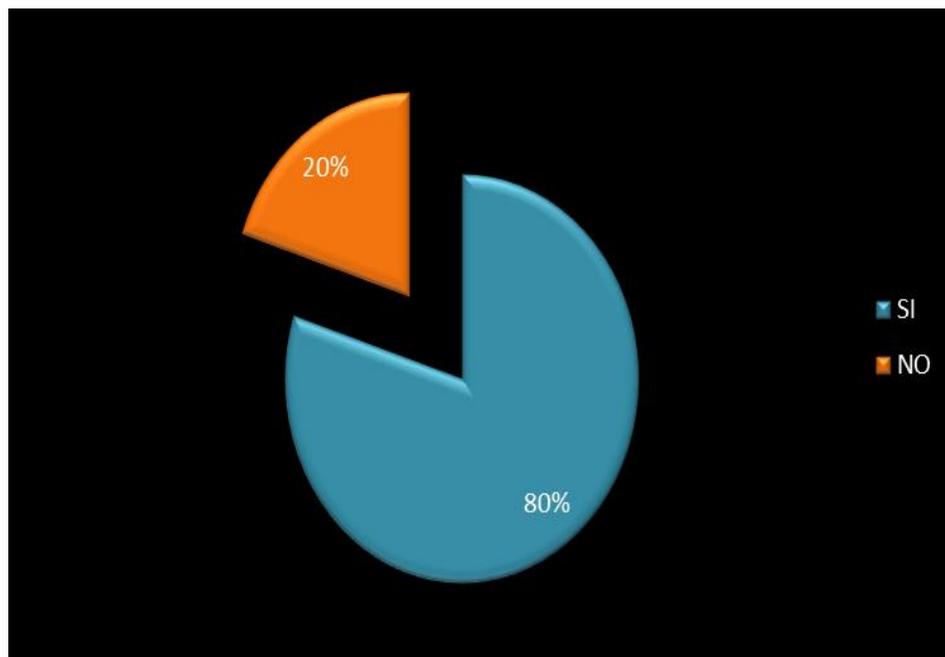


Ilustración 13 Grafico pregunta 3

Análisis pregunta 3:

En la tabla 3 y en el grafico 3 se observa que la utilización de la documentación en físico la consideran necesaria ya que los procesos jurídicos que lleva a cabo la empresa lo hacen necesario a pesar de presentar un deterioro bastante notable, el 80% de los encuestados creen que se debería mantener el físico original del documento y el otro 20% piensa lo contrario.

ITEM	PREGUNTA	ORIGINAL	COPIA
4	¿Los expedientes nombrados anteriormente son originales o copias?	36	24

Tabla 4

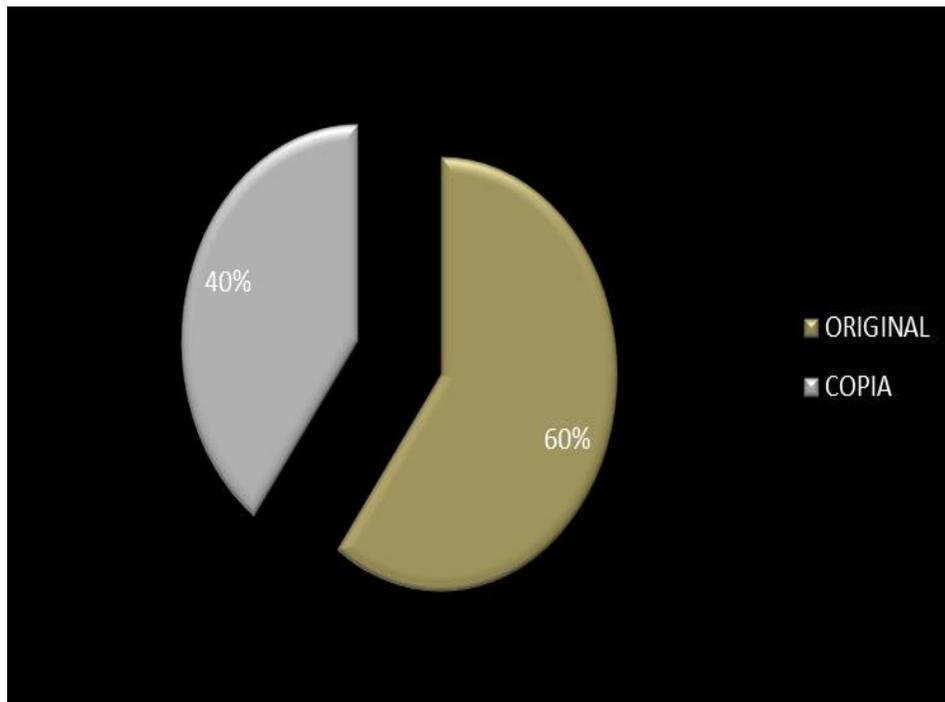


Ilustración 14 Grafico pregunta 4

Análisis pregunta 4:

De acuerdo a la tabla y grafico 4, se detectó que más de la mitad de la documentación que sale de las áreas es original, por tal razón se hace necesaria una conservación documental estricta que logre mantener la información en perfecto estado, el 40% de la documentación son copias no obstante se debe mantener conservado cierto tiempo por ley y también por prevención para los procesos que lleva a cabo la empresa

ITEM	PREGUNTA	SI	NO
5	Se le facilita la búsqueda de información en el archivo central de la empresa	17	43

Tabla 5

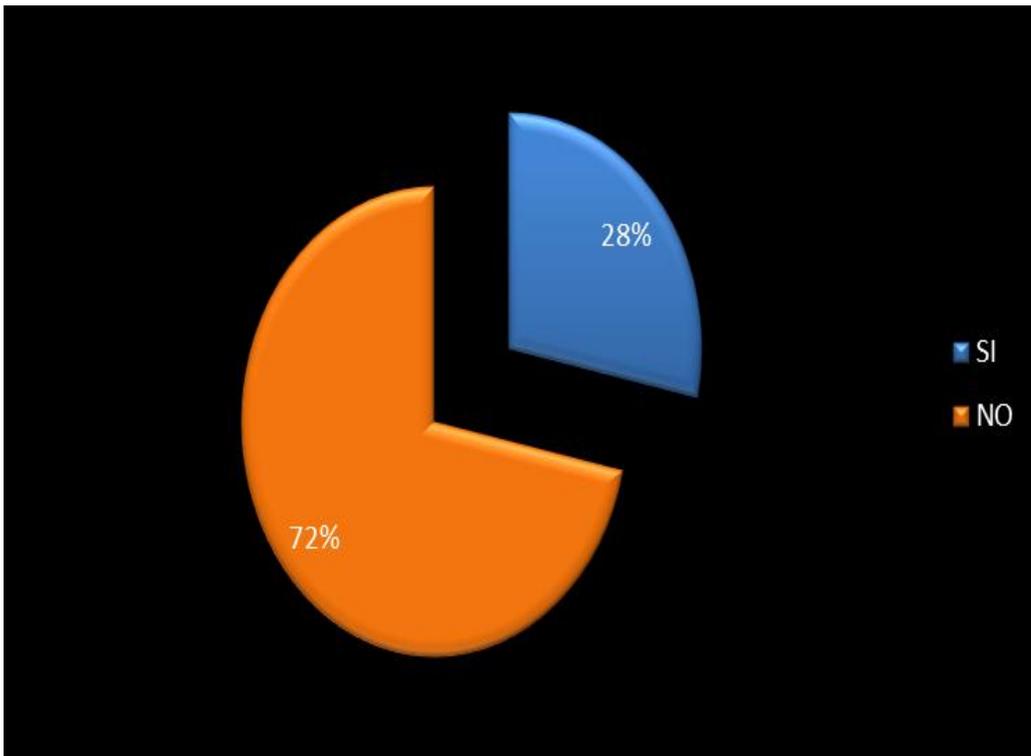


Ilustración 15 Grafico pregunta 5

Análisis pregunta 5:

En la presente tabla 5 y grafico 5, se logra determinar que el acceso a la información para un 72% de los usuarios es complejo, nuevamente se ve la necesidad de tener la información digital para una fácil consulta y acceso a la información, el otro 28% no quiere decir que se les facilite, lo que ocurre es que se presenta resistencia al cambio, pero el objetivo es demostrarles el proyecto es para beneficio de todos.

ITEM	PREGUNTA	MUCHO	POCO	NO UTILIZA
6	¿Qué tanto utiliza mecanismos de control la gerencia para la documentación prestada?	14	30	16

Tabla 6

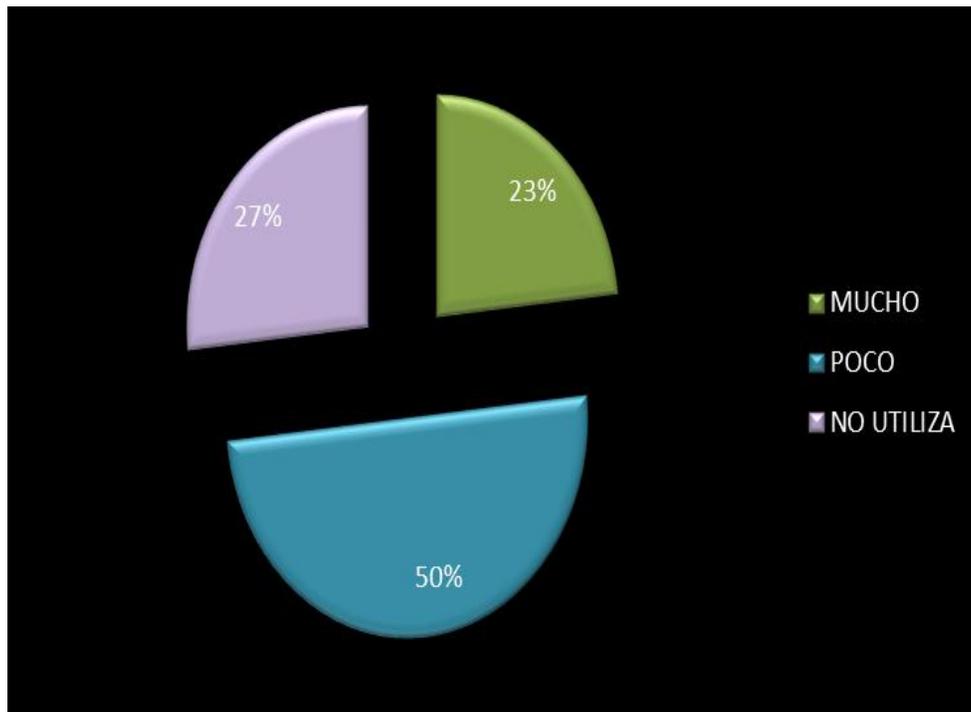


Ilustración 16 Grafico pregunta 6

Análisis pregunta 6:

En la tabla 6 y grafico 6 se evidencian que en la mayoría de los casos no se utiliza un mecanismo de control de préstamo de la documentación, el 50% de los encuestados poco utiliza un mecanismo de control, y el otro 27% no los utiliza. Un programa de gestión documental digital llevaría automáticamente este control en el caso que se necesite la información física para así tener una trazabilidad del documento y tener un control total del mismo, evitando perdida de información.

ITEM	PREGUNTA	SI	NO
7	La digitalización documental es un proceso que se logra a través de un software muy completo que permite administrar la información gracias a un PGD, ¿Cree que se debería implementar el programa tanto a la información física, electrónica y digital?	48	2

Tabla 7

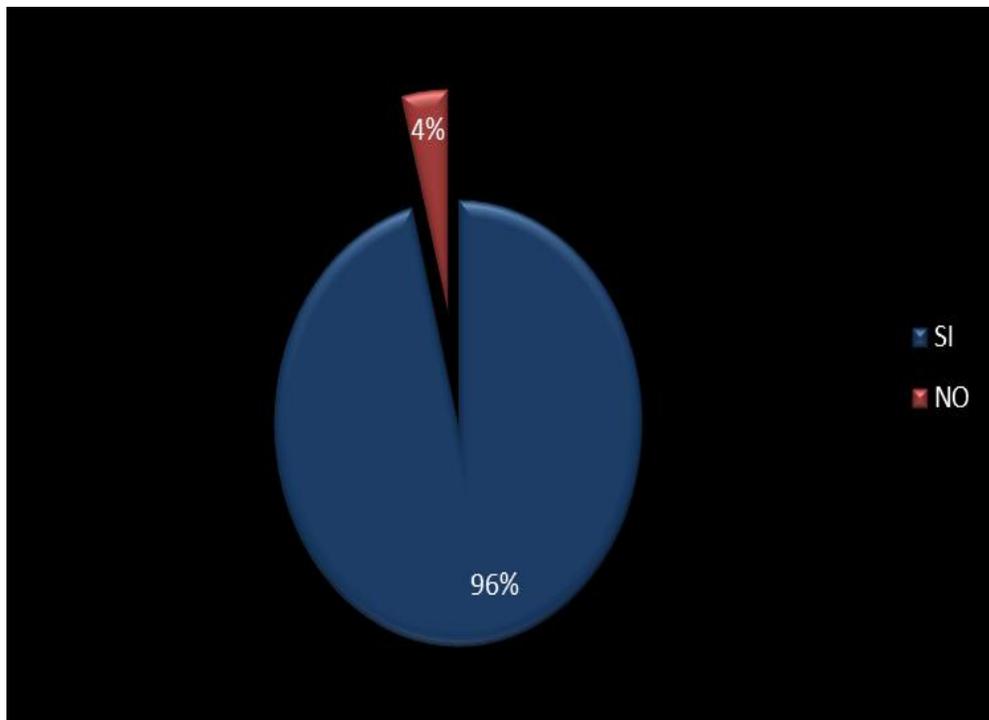


Ilustración 17 Grafico pregunta 7

Análisis pregunta 7:

En la tabla y grafico anterior (tabla 7, grafico7), se logra observar que el 96% de la muestra considera que absolutamente toda la información debe entrar en el programa de gestión planteado, esto logra respaldar la investigación para que a futuro se pueda aplicar a la demás documentación del archivo.

ITEM	PREGUNTA	SI	NO
8	Cree que cambiaría el sistema de almacenamiento actual de la información teniendo en cuenta que esta se encuentra en un archivo abierto.	26	34

Tabla 8

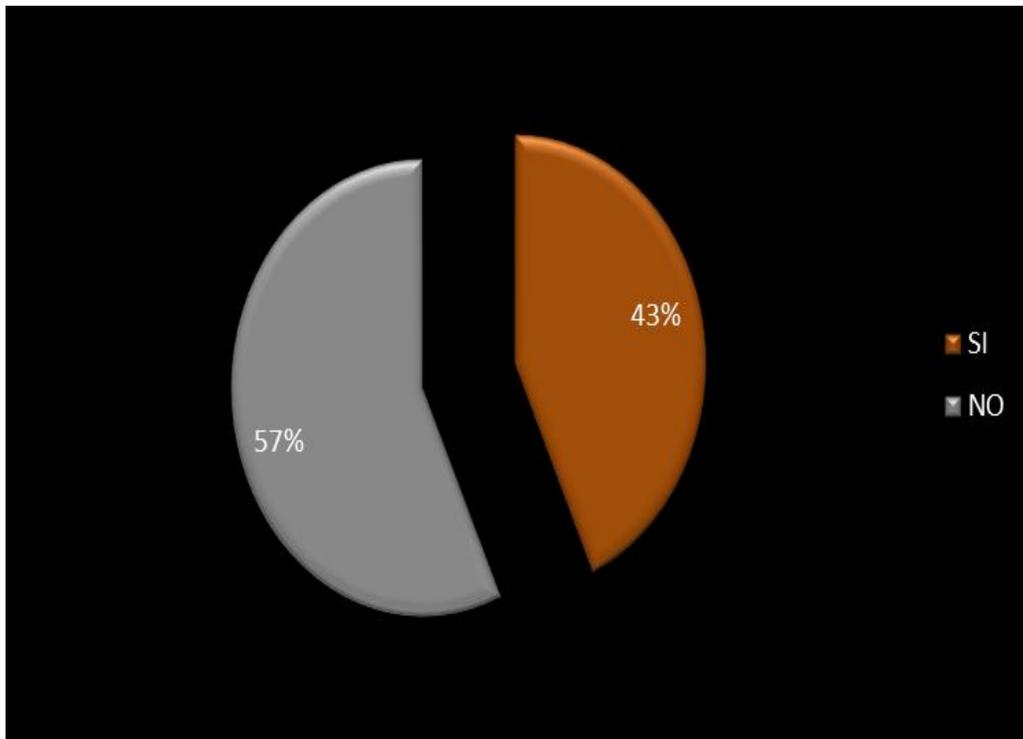


Ilustración 18 Grafico pregunta 8

Análisis pregunta 8:

Como se observa en la información recolectada en la tabla 8 y gráfico 8 el personal de la compañía en un 57% cree que no se debería cambiar el sistema de almacenamiento pues creen que así está bien, y el otro 43% dice que si se debería cambiar a un sistema de almacenamiento en cajas puesto que la consulta va a ser menor y la documentación necesita más protección, gracias al PGD digital la conservación de la documentación se realizaría de una sola forma, unificando este proceso y dándole estética y orden al archivo.

4.7. Conclusiones y Recomendaciones

4.7.1. Conclusiones

Con este proyecto se busca mejorar la facilidad para el manejo de la información en el archivo de la empresa QBE seguros de la ciudad de Bogotá, proponiendo la digitalización de la documentación del archivo administrativo de la entidad

La documentación que reposa en el archivo central de la compañía QBE seguros de la ciudad de Bogotá, se encuentra en estado de deterioro, debido a que la condición de fondo acumulado hace que los expedientes se maltraten y la información contenida en estos se pierda; lo cual genera la necesidad de intervenir digitalmente dicha documentación.

En el momento de realizar el inventario documental del archivo administrativo se puede identificar la duplicidad de información y la condición física en que se encuentra, de esta manera se puede determinar la disposición final de la documentación.

La disposición de la documentación de forma digital hace que se disponga de esta desde cualquier lugar de la empresa, mediante un computador facilitando y agilizando los procesos y procedimientos internos de la compañía optimizando el servicio al cliente, mostrando al público la agilidad del servicio prestado.

La búsqueda de los expedientes, no es lo suficientemente rápida y oportuna, lo que influye en el tiempo de respuesta al usuario.

La compañía necesita de una herramienta automatizada que le de efectividad a sus funciones con la gestión de expedientes de clientes.

4.7.2. Recomendaciones

Teniendo en cuenta que para la realización de los procedimientos archivísticos es importante que el personal que labora en esta área tenga el conocimiento idóneo para realizarlas, se recomienda que los funcionarios que se encuentra en esta área se capaciten, y los que poseen los conocimientos y el perfil educativo se coloquen al frente de la administración de la información.

Es importante que la entidad le dé la importancia que se merece al archivo, ya que allí reposa el patrimonio histórico de la compañía y la información generada durante su gestión.

Para el buen desarrollo de las actividades archivísticas la entidad debería acogerse a la normatividad archivística existente para que todos los procedimientos desarrollados sean idóneos

Es importante tener en cuenta que para el excelente desarrollo de los procesos que se llevan a cabo en el área de archivo, se debe tener el personal necesario para suplir todas las necesidades logísticas del desarrollo de la labor cotidiana y 5 funcionarios manejando el grueso de la documentación no son suficientes para lograr un buen desempeño y la razón de ser del área de archivo queda deficiente frente a la cantidad de documentación creada por la entidad. Teniendo en cuenta que en todas las áreas de la compañía laboran 200 personas, el porcentaje de trabajadores del archivo es mínimo conociendo la cantidad de documentación generada día a día. Se sugiere contratar más personal de apoyo para mejorar y agilizar el desempeño del archivo de la entidad.

Referencias bibliográficas

ARIAS, José. Análisis para la creación, organización y desarrollo de la biblioteca digital de Colombia. Murcia: Universidad de Murcia, Facultad de Ciencias de la Documentación, 2008. p. 316. [Recuperado el 12 de Noviembre de 2014]. Disponible en: <http://digitum.um.es/xmlui/bitstream/10201/2855/1/AriasOrdoez.pdf>

ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN. Ley 594 de 2000. Bogotá, 2000. [Recuperado el 8 de Noviembre de 2014]. Disponible en:
http://www.archivogeneral.gov.co/sites/all/themes/nevia/PDF/Transparencia/LEY_594_DE_2000.pdf

ARDILA RIVERA, Erika Natalia. Pautas metodológicas para la implementación de un Programa de gestión documental para la empresa Transporte planeación y diseño ingeniería S.A. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana. 2009
<http://repository.javeriana.edu.co/bitstream/10554/5310/1/tesis366.pdf>

LERMA NORIEGA, Claudia Alicia.: Documentos Digitales. México: Limusa, 2009

MILLER, Fredric. Ordenación y descripción de archivos y manuscritos. Bogotá: Archivo General de la Nación, 1998

MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES. Guía No. 3 Cero papel en la administración pública. Disponible en:
http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/apc-aa-files/Cero_papel/guia-3-documentos-electronicos-v1.pdf [Consultado 10 de noviembre de 2014]

Repositorio Institucional - Pontificia Universidad Javeriana. [En línea] Bogotá, Pontificia Universidad Javeriana. [Consultado el 4 de septiembre de 2014]. Disponible en:
<http://repository.javeriana.edu.co/>

Repositorio Institucional - Repositorio Institucional UNISALLE – RIUS. [En línea] Bogotá, Universidad de La Salle. [Consultado el 4 de septiembre de 2014]. Disponible en: <http://repository.lasalle.edu.co/>

RUBIO HERNÁNDEZ, Alfonso. Proyectos archivísticos: modelos de elaboración. 2ª ed. Bogotá: Ediciones de la U, 2011

TRIANA TORRES, Jorge William. Manual de archivística primera fase: guía para implementación de un programa de gestión documental. Bogotá: Archivo General de la Nación, 2006

Anexos

Glosario

A

ACCESO A LOS ARCHIVOS. Derecho de los ciudadanos a consultar la información que conservan los archivos públicos, en los términos consagrados por la Ley.

ACCESO A LOS DOCUMENTOS ORIGINALES. Disponibilidad de los documentos de archivo mediante los instrumentos de consulta de la información.

ACERVO DOCUMENTAL. Conjunto de los documentos de un archivo (Véase además: FONDO).

ADMINISTRACION DE ARCHIVOS. Operaciones administrativas y técnicas relacionadas con la planeación, dirección, organización, control, evaluación, conservación, preservación y servicios de todos los archivos de una institución.

ALMACENAMIENTO DE DOCUMENTOS. Depósito de los documentos en estantería, cajas, archivadores, legajos, etc., para su conservación física y con el fin de ser extraídos posteriormente para su utilización.

ARCHIVO. Conjunto de documentos, sea cual fuere su fecha, su forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o institución pública o privada, en el transcurso de su gestión.

ARCHIVO ACTIVO. (Véase Archivo de Gestión).

ARCHIVO ADMINISTRATIVO. (Véase Archivo de Gestión).

ARCHIVO CENTRAL. Unidad administrativa donde se agrupan documentos transferidos o trasladados por los distintos archivos de gestión de la entidad respectiva, una vez finalizado su trámite, que siguen siendo vigentes y objeto de consulta por las propias oficinas y los particulares en general.

ARCHIVO DE GESTION. Aquel en el que se reúne la documentación en trámite en busca de solución a los asuntos iniciados, sometida a continua utilización y consulta administrativa por las mismas oficinas u otras que las soliciten.

ARCHIVO DE OFICINA. (Véase Archivo de Gestión).

ARCHIVO DEL ORDEN DEPARTAMENTAL. Archivo integrado por fondos documentales procedentes de organismos del orden departamental y aquellos que recibe en custodia.

ARCHIVO DEL ORDEN DISTRITAL. Integrado por fondos documentales de los organismos del orden distrital y aquellos que recibe en custodia.

ARCHIVO DEL ORDEN MUNICIPAL. Integrado por fondos documentales producidos por organismos del orden municipal y aquellos que recibe en custodia.

ARCHIVO DEL ORDEN NACIONAL. Integrado por los fondos documentales procedentes de los organismos del orden nacional y aquellos que recibe en custodia.

ARCHIVO DEPARTAMENTAL. (Véase Archivo del Orden Departamental).

ARCHIVO DISTRITAL. (Véase Archivo del Orden Distrital).

ARCHIVO EN CUSTODIA. (Véase Custodia de Documentos).

ARCHIVO GENERAL DE LA NACION. Desde el punto de vista institucional y de acuerdo con la categoría de archivos oficiales, es el establecimiento público encargado de formular, orientar y controlar la Política Archivística a nivel nacional. Es el organismo de dirección y coordinación del Sistema Nacional de Archivos.

ARCHIVO HISTORICO. Aquel al cual se transfiere la documentación del archivo central o del archivo de gestión que por decisión del correspondiente comité de archivos, debe conservarse permanente mente, dado el valor que adquiere para la investigación, la ciencia y la cultura.

ARCHIVO HISTORICO ESPECIAL. Es el constituido por fondos documentales referidos a épocas, lugares o personas determinadas de la historia regional y nacional; entre otros se puede mencionar. Archivo Histórico de Antioquia, Archivo Regional de Boyacá, Archivo Central del Cauca, Archivo Histórico de Cartagena de Indias y Archivo Histórico del Magdalena Grande.

ARCHIVO INTERMEDIO. (Véase Archivo Central).

ARCHIVO MUNICIPAL. (Véase Archivo del Orden Municipal).

ARCHIVO NACIONAL. (Véase Archivo del Orden Nacional).

ARCHIVO OFICIAL. Es el conformado por documentos oficiales.

ARCHIVO PERMANENTE. (Véase Archivo Histórico).

ARCHIVO PRIVADO. Es el conformado por documentos privados.

ARCHIVO PRIVADO DE INTERES PÚBLICO. Aquel que por su valor para la historia, la investigación, la ciencia y la cultura es de interés público y es declarado como tal.

ARCHIVO PÚBLICO. Conjunto de documentos pertenecientes a entidades oficiales y aquellos que se deriven de la prestación de un servicio público por entidades privadas, así como los archivos privados, declarados de interés público.

ARCHIVO TOTAL. Concepto que hace referencia al ciclo vital de los documentos. Proceso integral de la formación del archivo en su ciclo vital. Producción o recepción, distribución, consulta, retención, almacenamiento, preservación y disposición final.

ARCHIVISTA. Persona especializada en el manejo de los archivos.

ASISTENCIA TECNICA. Prestación de servicios por personal especializado en diferentes áreas del quehacer archivístico.

AUTENTICACION DE DOCUMENTOS. Es la autorización o legalización de documentos por parte del funcionario competente para revestirlos e ciertas formas y solemnidades, según lo establecido por la Ley.

AUTOMATIZACION. Aplicación de los medios tecnológicos a los procesos de almacenamiento y recuperación de la información documental.

C

CARPETA. Cubierta con la que se resguardan los documentos para su conservación.

CATALOGO. Instrumento de consulta que describe los documentos seleccionados de uno o varios fondos, tomando en cuenta un criterio determinado.

CERTIFICACION DE DOCUMENTOS. Documento que da fe de la presencia de determinados datos en los documentos de archivo.

CICLO VITAL DEL DOCUMENTO. Etapas sucesivas por las que atraviesan los documentos desde su producción o recepción en la oficina y su conservación temporal, hasta su eliminación o integración a un archivo permanente.

CLASIFICACION. Labor intelectual de disposición de cualquier elemento según un esquema, plan o marco preestablecido. Puede ser. Clasificación de fondos en el interior de un depósito de archivo. Clasificación de piezas en el interior de un fondo. Clasificación de documentos individuales en el interior de una pieza

CLASIFICACION DOCUMENTAL. Labor intelectual mediante la cual se identifican y establecen las series que componen cada agrupación documental (fondo, sección y subsección), de acuerdo a la estructura orgánico-funcional de la entidad.

CODIGO. Sistema de signos y combinaciones de signos, cada uno de los cuales representa ciertos datos previamente convenidos.

COLECCION DE ARCHIVO. Reunión artificial de documentos, formada por un individuo, familia o institución.

COLECCION DOCUMENTAL. (Véase Colección de Archivo).

COMITE ASESOR. Grupo de especialistas y expertos en el campo de la archivística y disciplinas afines, que recomiendan sobre procedimientos y procesos tanto administrativos como técnicos.

COMITE DE ARCHIVO. Grupo asesor de la alta dirección, responsable de definir las políticas, los programas de trabajo y la toma de decisiones en los procesos administrativos y técnicos de los archivos.

COMITE EVALUADOR DE DOCUMENTOS. Órgano asesor del Archivo General de la Nación, encargado de estudiar los asuntos relacionados con el valor secundario de los documentos.

COMITE EVALUADOR DE DOCUMENTOS DEL DEPARTAMENTO. Órgano asesor del Consejo Departamental de Archivos, encargado de estudiar los asuntos relativos al valor secundario de los documentos.

COMITE TECNICO. Grupo de profesionales calificados que asesoran la normalización de terminología, instrumentos y procesos técnicos ARCHIVÍSTICOS.

CONSERVACION DE ARCHIVOS. Conjunto de medidas adoptadas para garantizar la integridad física de los documentos que alberga un archivo.

CONSERVACION DE DOCUMENTOS. Conjunto de medidas tomadas para garantizar el buen estado de los documentos. Puede ser preventiva o de intervención directa.

Métodos utilizados para asegurar la durabilidad física de los documentos, por medio de controles efectivos incluyendo los atmosféricos.

CONSULTA DE DOCUMENTOS. Derechos de los usuarios de la entidad productora de documentos y de los ciudadanos en general a consultar la información contenida en los documentos de archivo y a obtener copia de los mismos.

COPIA. Reproducción puntual de otro documento.

COPIA AUTENTICADA. Es la reproducción de un documento, refrendada por el funcionario competente para revestirlo de ciertas formas y solemnidades según lo establecido por la Ley y que le confieren la fuerza jurídica del original.

COTACION. (Véase Código).

CUADERNO. Conjunto de documentos cosidos en forma de libro.

CUSTODIA DE DOCUMENTOS. Responsabilidad jurídica que implica por parte de la institución archivística la adecuada conservación y administración de los fondos, cualquiera que sea la titularidad de los mismos.

D

DEPURACION. Operación por la cual se separan los documentos que tienen valor permanente de los que no lo tienen.

DEPOSITO DE ARCHIVO. Espacio destinado a la conservación de los documentos en una institución Archivística.

DESCRIPCION DOCUMENTAL. Es el proceso de análisis de los documentos de archivo o de sus agrupaciones, materializado en representaciones que permitan su identificación, localización y recuperación de su información para la gestión o la investigación.

DESCRIPTOR. Término al cual se asigna un significado específico y que se utiliza como elemento de entrada para la búsqueda sistemática de la información.

DESTRUCCION DE DOCUMENTOS. (Véase Eliminación de Documentos).

DIPLOMATICA. Reglas para conocer y distinguir documentos solemnes y auténticos.

DISPOSICION FINAL DE DOCUMENTOS. Selección de los documentos en cualquiera de sus tres edades, con miras a su conservación temporal, permanente o a su eliminación.

DOCUMENTO. Información registrada, cualquiera sea su forma o el medio utilizado.

DOCUMENTO DE ARCHIVO. Registro de información producida o recibida por una persona o entidad en razón a sus actividades o funciones, que tiene valor

administrativo, fiscal o legal, o valor científico, económico, histórico o cultural y debe ser objeto de conservación.

DOCUMENTO ACTIVO. Es aquel utilizado habitualmente con fines administrativos.

DOCUMENTO ESENCIAL (Documento Vital). Es aquel necesario para el funcionamiento de un organismo y que por su contenido informativo y testimonial garantiza el conocimiento de las funciones y actividades del mismo aún después de su desaparición, por lo tanto, posibilita la reconstrucción de la historia institucional.

DOCUMENTO HISTORICO. Documento único que por su significado jurídico, autográfico o por sus rasgos externos y su valor permanente para la dirección del Estado, la Soberanía Nacional, las relaciones internacionales, las actividades científicas, tecnológicas y culturales, se convierte en parte del patrimonio histórico y especialmente valioso para el país.

DOCUMENTO INACTIVO. Aquel que ha dejado de emplearse con fines administrativos y legales.

DOCUMENTO OFICIAL. El que produce, posee o maneja una entidad estatal.

DOCUMENTO PRIVADO. El perteneciente a personas naturales y jurídicas, entidades, instituciones y organizaciones que no tienen carácter oficial.

DOCUMENTO SEMIACTIVO. Es aquel cuyo uso administrativo y legal es ocasional.

DUPLICADO. Segundo ejemplar o repetido del mismo tenor literal que el primero. Puede ser simple o autenticado.

E

ELIMINACION. Es la destrucción de los documentos que han perdido su valor administrativo, jurídico, legal, fiscal o contable y que no tienen valor histórico o que carecen de relevancia para la ciencia y la tecnología.

ENCUADERNACION. Cubierta para proteger documentos cosidos o pegados, en forma de libro.

ESTANTE. Mueble con anaqueles y entrepaños para colocar documentos en sus respectivas unidades de conservación.

EXPEDIENTE. Conjunto de documentos relacionados con un asunto, que constituyen una unidad archivística. Unidad documental formada por un conjunto de documentos generados orgánica y funcionalmente por una oficina productora en la resolución de un mismo asunto.

EXPURGO DE DOCUMENTOS. (Véase Selección Documental).

F

FACSIMIL. Reproducción idéntica de un documento, logrado a través de un medio mecánico, fotográfico o electrónico.

FECHAS DE ACUMULACION. Fechas intermedias encontradas en un expediente.

FECHAS EXTREMAS. Se refiere a la fecha más antigua y a la más reciente que pueden encontrarse en un expediente o en cualquier unidad documental.

FOLIO. Hoja de libro, de cuaderno o de expediente, al que corresponden dos páginas. Número que indica el orden consecutivo de las páginas de un libro, folleto, revista.

FOLIO RECTO. Primera cara de un folio, cuya numeración se aplica solamente a ésta.

FOLIO VERSO. (Véase Folio Vuelto).

FOLIO VUELTO. Segunda cara de un folio y a la cual no se le escribe numeración.

FONDO. Totalidad de las series documentales de la misma procedencia o parte de un archivo que es objeto de conservación institucional formada por el mismo archivo, una institución o persona.

FUENTE PRIMARIA DE INFORMACION. Información original no abreviada ni traducida; se llama también fuente de primera mano.

FUNCION ARCHIVISTICA. Conjunto de actividades relacionadas con la totalidad del quehacer archivístico, desde la elaboración del documento hasta su eliminación o conservación permanente.

G

GESTION DE ARCHIVOS. (Véase Administración de Archivos).

GESTION DE DOCUMENTOS. Conjunto de actividades administrativas y técnicas, tendientes al eficiente, eficaz y efectivo manejo y organización de la documentación producida y recibida por una entidad desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su consulta, conservación y utilización.

GUIA. Instrumento que describe genéricamente fondos documentales de uno o varios archivos, indicando las características fundamentales de los mismos. Organismos que los originan, secciones y series que los forman, fechas extremas y volumen de la documentación.

H

HERALDICA. Técnica que estudia los escudos de armas o blasones, analizando su origen, rasgos simbólicos, evolución y significado socio-jurídico.

I

IDENTIFICACION DOCUMENTAL. Primera etapa de la labor archivística que consiste en indagar, analizar y sistematizar las categorías administrativas y archivísticas en que se sustenta la estructura de un fondo.

INDICE. Lista alfabética o numérica de términos onomásticos, toponímicos, cronológicos y temáticos, contenidos tanto en los propios documentos como en los instrumentos de descripción.

INDICE CRONOLOGICO. Listado consecutivo de fechas.

INDICE ONOMASTICO. Listado de nombres propios.

INDICE TEMATICO. Listado de temas o descriptores.

INDICE TOPONIMICO. Listado de sitios o lugares.

INSTRUMENTO DE CONSULTA. Documento sobre cualquier soporte, publicado o no, que relaciona o describe un conjunto de unidades documentales con el fin de establecer un control físico, administrativo o intelectual de los mismos, que permita su adecuada localización y recuperación. Dependiendo de la fase de tratamiento archivístico de los documentos de la que deriven los instrumentos, se pueden distinguir

instrumentos de control (fases de identificación y valoración) e instrumentos de referencia (fases de descripción y difusión)

INSTRUMENTO DE CONTROL. Es aquel que se elabora en las fases de identificación y valoración. Por lo tanto, pueden ser instrumentos de control, entre otros, en la fase de identificación los siguientes ficheros de organismos, ficheros de tipos documentales, repertorios de series, cuadros de clasificación, registros topográficos; y en la fase de valoración. Relaciones, tablas de retención documental, registros generales de entrada y salida, relaciones y actas de eliminación, informes, relaciones de testigos resultantes de muestreo.

INSTRUMENTO DE DESCRIPCION. (Véase Instrumento de Consulta).

INSTRUMENTO DE REFERENCIA. (Véase Instrumento de Consulta).

INVENTARIO. Es el instrumento que describe la relación sistemática y detallada de las unidades de un fondo, siguiendo la organización de las series documentales. Puede ser esquemático, general, analítico y preliminar.

L

LEGAJO. En los archivos históricos es el conjunto de documentos que forman una unidad documental.

LEGISLACION ARCHIVISTICA. Es el conjunto de normas que oficializan la conservación, el acceso, la protección y la organización de los archivos en un país.

M

MANUSCRITO. Documento escrito a mano.

MAPA. Representación gráfica con convenciones de un espacio.

MARCA DE AGUA. Señal distintiva usada por los fabricantes de papel o mandada hacer por una entidad al momento de elaborar el papel.

MICROFILMACION. Técnica que permite fotografiar documentos y obtener pequeñas imágenes en película.

MICROFILME. Fotografía en película generalmente de 16 o 35 milímetros, utilizada en reproducción de documentos.

MUESTREO. Operación por la cual se conservan ciertos documentos de carácter representativo o especial.

Se efectúa durante la selección hecha con criterios alfabéticos, cronológicos, numéricos, topográficos, temáticos, entre otros.

N

NORMALIZACION. Someter una actividad u objeto a norma, o sea a un modelo, tipo, patrón o criterio dado.

O

ORDENACION. Operación de unir los elementos o unidades de un conjunto relacionándolos unos con otros, de acuerdo con una unidad - orden establecida de antemano. En el caso de los archivos, estos elementos serán los documentos o las unidades archivísticas dentro de las series.

ORDENACION DOCUMENTAL. Ubicación física de los documentos dentro de las respectivas series en el orden previamente acordado.

ORGANIGRAMA. Representación gráfica de la estructura orgánica de algún tipo de organización o entidad, que indica las distintas oficinas o unidades administrativas que conforman una entidad u organismo.

ORGANIZACION DE ARCHIVOS. Conjunto de operaciones técnicas y administrativa cuya finalidad es la agrupación documental relacionada en forma jerárquica con criterios orgánicos o funcionales para revelar su contenido.

ORGANIZACION DE DOCUMENTOS. Proceso archivístico que consiste en el desarrollo de un conjunto de acciones orientadas a clasificar, ordenar y signar los documentos de una entidad.

ORIGINAL. Documento producido directamente por su autor, sin ser copia

P

PATRIMONIO ARCHIVISTICO. Conjunto de archivos conservados en el país y que forman parte esencial de su patrimonio administrativo, cultural e histórico.

PATRIMONIO DOCUMENTAL. Conjunto de documentos conservados por su valor sustantivo, histórico o cultural.

PIEZA DOCUMENTAL. Unidad mínima que reúne todas las características necesarias para ser considerada documento. Pueden ser ejemplos de piezas documentales, entre otros: un acta, un oficio, un informe.

PRESERVACION DOCUMENTAL. (Véase Conservación de Documentos).

PRINCIPIO DE ORDEN ORIGINAL. Ordenación interna de un fondo documental manteniendo la estructura que tuvo durante el servicio activo.

PRINCIPIO DE PROCEDENCIA. Conservación de los documentos dentro del fondo documental al que naturalmente pertenecen.

Principio fundamental de la teoría archivística que establece que los documentos producidos por una institución u organismo no deben mezclarse con los de otros.

PROTOCOLO. Serie ordenada de escrituras originales y otros documentos notariales, que los escribanos y notarios autorizan con formalidades.

PROYECTO DE DESCRIPCION DE ARCHIVOS. Formulación de actividades en el tiempo, que contemplan los criterios y métodos a seguir en la selección y descripción de una determinada unidad archivística, con el fin de obtener instrumentos de consulta normalizados para la investigación con base en fuentes primarias.

El plan contempla, entre otros aspectos, evaluación de requerimientos de descripción, tipos documentales a elegir, unidades archivísticas, evaluación de criterios para determinación de términos descriptivos, aspectos físicos de los documentos a tener en cuenta y formas de captura y automatización de los datos propios de la descripción archivística.

PRODUCCION DOCUMENTAL. Recepción o generación de documentos en una unidad administrativa en cumplimiento de sus funciones.

R

REGISTRO DE DOCUMENTOS. Anotación de los datos del documento en los modelos de control.

REGISTRO TOPOGRAFICO. Instrumento de control que relaciona correlativamente el contenido de cada una de las unidades de conservación, indicando su posición exacta en un depósito de archivo.

REGLAMENTO DE ARCHIVOS. Son los lineamientos generales administrativos y técnicos, para dar cumplimiento a diversas disposiciones de Ley.

REPOSITORIO DOCUMENTAL. (Véase Depósito de Archivo).

REPROGRAFIA. Conjunto de procedimientos destinados a la multiplicación fototécnica y la policopia de documentos, mediante técnicas como la fotografía, la fotocopia y el microfilm.

RETENCION DE DOCUMENTOS. Es el plazo en términos de tiempo en que los documentos deben permanecer en el archivo de gestión o en el archivo central, tal como se consigna en la tabla de retención documental.

S

SECCION. Es una subdivisión del fondo, integrada por un conjunto de documentos generales, en razón de esa subdivisión orgánico - funcional.

SELECCION DOCUMENTAL. Proceso mediante el cual se determina el destino final de la documentación, bien sea para su eliminación o su conservación parcial o total

SERIE DOCUMENTAL. Conjunto de unidades documentales de estructura y contenido homogéneos, emanados de un mismo órgano o sujeto productor como consecuencia del ejercicio de sus funciones específicas. Ejemplos: Hojas de Vida o Historias Laborales, Contratos, Actas, Informes, entre otros.

SERVICIOS DE ARCHIVO. Proceso mediante el cual se pone a disposición de los usuarios la documentación de una entidad, con fines de información.

SIGNATURA TOPOGRAFICA. Numeración correlativa por la que se identifican todas las unidades de conservación de un depósito.

SISTEMA NACIONAL DE ARCHIVOS. Programa Especial orientado al logro de la cooperación interinstitucional de los archivos, a través de planes y programas para alcanzar objetivos comunes de desarrollo y consolidación del sector archivístico, coordinado por el Archivo General de la Nación.

T

TABLA DE RETENCION DOCUMENTAL. Listado de series y sus correspondientes tipos documentales, producidos o recibidos por una unidad administrativa en cumplimiento de sus funciones, a los cuales se asigna el tiempo de permanencia en cada fase de archivo.

Las tablas de retención documental pueden ser generales o específicas de acuerdo a la cobertura de las mismas. Las generales se refieren a documentos administrativos comunes a cualquier institución. Las específicas hacen referencia a documentos característicos de cada organismo.

TIPO DOCUMENTAL. Unidad Documental Simple.

TIPOLOGIA DOCUMENTAL. Estudio de las diferentes clases de documentos que pueden distinguirse según su origen y características diplomáticas.

TOMO. Volumen de cierta extensión, en el cual están encuadernados varios documentos en forma separada y con paginación propia.

TOPONIMIA. Estudio del origen y significación de los nombres propios de un sitio o lugar.

TRANSCRIPCION. Procedimiento para reproducir con exactitud un documento. Puede ser textual, facsimilar o actualizada gramaticalmente.

TRANSFERENCIAS DOCUMENTALES. Remisión de los documentos del archivo de gestión al central y de este al histórico de conformidad con las tablas de retención documental adoptadas.

U

UNIDAD ADMINISTRATIVA. Unidad técnico - operativa de una institución.

UNIDAD ARCHIVISTICA. Conjunto de piezas o tipos documentales. Puede ser unidad archivística, entre otras: un expediente. (Véase expediente).

UNIDAD DE CONSERVACION. Cuerpo que contiene en forma adecuada una unidad archivística. Pueden ser unidades de conservación entre otras. una caja, un libro o un tomo.

UNIDAD DOCUMENTAL. Unidad de análisis en los procesos de identificación y caracterización documental. La unidad documental puede ser simple cuando está constituida por un sólo documento o compleja cuando lo constituyen varios formando un expediente.

V

VALOR ADMINISTRATIVO. Aquel que posee un documento para la administración que lo originó o para aquella que le sucede, como testimonio de sus procedimientos y actividades.

VALOR CONTABLE. Es la utilidad o aptitud de los documentos que soportan el conjunto de cuentas, registros de los ingresos y egresos y de los movimientos económicos de una entidad pública o privada.

VALOR FISCAL. Es la utilidad o aptitud que tienen los documentos para el tesoro o hacienda pública.

VALOR HISTORICO. (Véase Valor Secundario)

VALOR JURIDICO. Aquel del que se derivan derechos y obligaciones legales regulados por el derecho común.

VALOR LEGAL. Aquel que tienen los documentos que sirven de testimonio ante la ley.

VALOR PRIMARIO. Es el que tienen los documentos mientras sirven a la institución productora y al iniciador, destinatario o beneficiario del documento, es decir, a los involucrados en el tema o en el asunto.

VALOR SECUNDARIO. Es el que interesa a los investigadores de información retrospectiva. Surge una vez agotado el valor inmediato o primario. Los documentos que tienen este valor se conservan permanentemente.

VALORACION DOCUMENTAL. Proceso por el cual se determinan los valores primarios y secundarios de los documentos con el fin de establecer su permanencia en las diferentes fases de archivo.

Fuente: Conceptos tomados del Reglamento General de Archivo. Archivo General de la Nación.