



UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO

**PROGRAMA CIENCIA DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN,
BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVÍSTICA**

**IMPLEMENTACIÓN DEL MÓDULO DE CORRESPONDENCIA DEL SISTEMA DE
GESTIÓN DOCUMENTAL ALFRESCO EN LA EMPRESA RADAR INFORMACIÓN Y
CONOCIMIENTO EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ**

MARICEL ARROYAVE GÓMEZ

Trabajo de Aplicación para optar el título de

Profesional en:

Ciencia de la Información y la Documentación, Bibliotecología y Archivística

ASESOR

LUZ STELLA GIRALDO

ARMENIA, MAYO 2017



UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO



**PROGRAMA CIENCIA DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN,
BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVÍSTICA**

**IMPLEMENTACIÓN DEL MÓDULO DE CORRESPONDENCIA DEL SISTEMA DE
GESTIÓN DOCUMENTAL ALFRESCO EN LA EMPRESA RADAR INFORMACIÓN Y
CONOCIMIENTO EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ**

MARICEL ARROYAVE GÓMEZ

UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO

**PREGRADO CIENCIA DE LA INFORMACIÓN, BIBLIOTECOLOGÍA Y
ARCHIVÍSTICA**

ARMENIA, QUINDIO

2017

DEDICATORIA

Este trabajo lo dedico a mis padres, quienes han sido mi ejemplo de vida, mi razón de ser cada día mejor y quienes me enseñaron a luchar por un mejor futuro, quienes día a día forjaron en mí los mejores valores y siempre me han apoyado con sus consejos y amor.

A mis hermanos, quienes han sido mi motivación para ser cada día mejor.

A mi esposo por su apoyo incondicional, por su amor, su paciencia, sus enseñanzas diarias, por ser mi guía, mi ejemplo, mi compañía y por enseñarme a ser cada día mejor, por enseñarme que siempre se debe soñar y que los sueños se cumplen.

AGRADECIMIENTOS

Le agradezco a mi esposo quien fue mi apoyo permanente durante mi formación profesional, mi guía, mi ejemplo, quien me reto para mostrarme mis competencias y mi capacidad de crear, quien estuvo conmigo en los momentos difíciles, y quien me enseñó y me dio la oportunidad de poner en práctica los conocimientos adquiridos a lo largo de mi carrera, e hizo grandes aportes profesionales a mi formación.

Gracias amor, lo logramos!

FICHA RESUMEN

Título: Implementación del módulo de correspondencia del sistema de gestión documental Alfresco en la empresa Radar Información y Conocimiento en la ciudad de Bogotá
Lugar de Ejecución del Proyecto: Radar Información y Conocimiento Ciudad: Bogotá
Duración del Proyecto: 2 meses y medio
Tipo de Trabajo de Grado: Trabajo de aplicación
Modalidad:
Descriptor / Palabras Clave: Alfresco, ISO/TR 15489-2-2001, correspondencia, gestión documental
Resumen: El presente proyecto de aplicación consiste en la implementación del módulo de correspondencia del sistema de gestión documental Alfresco en la empresa Radar Información y Conocimiento, tomando como referencia la metodología DIRKS Design and Implementation of a Record Keeping System por su sigla en Inglés (Diseño e implementación de un Sistema de mantenimiento de registros) y la Norma NTC-ISO/TR 15489-2-2001. El sistema brindará seguridad a la documentación facilitando su gestión y preservación, concentrando toda la documentación del proceso de correspondencia en una única plataforma tecnológica, adicionalmente se garantizará la confidencialidad de la documentación mediante la asignación de roles a los diferentes usuarios de la información.

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	1
1. TÍTULO	2
2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO	2
2.1. PROBLEMA	2
2.1.1. Descripción del problema	2
2.1.2. Formulación del problema	3
2.1.3. Pregunta problematizadora	7
2.2. ALCANCE	7
2.3. JUSTIFICACIÓN	8
2.4. OBJETIVOS	9
2.4.1. Objetivo General	9
2.4.2. Objetivos Específicos	9
3. MARCO DE REFERENCIA	9
3.1. MARCO TEORICO	13
3.1.1. Marco conceptual	35
3.1.2. Marco legal	45
4. DISEÑO METODOLÓGICO	50
4.1. TIPO DE TRABAJO DE GRADO	50
4.2. POBLACIÓN	50
5. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	50
6. RECURSOS	51
6.1. RECURSOS HUMANOS	51
6.2. RECURSOS FÍSICOS	52
7. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	53
7.1. ENTREVISTA	54
7.2. TABULACIÓN DE RESULTADOS	55
7.3. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	55
8. IMPLEMENTACIÓN DE LA PROPUESTA	56
8.1. FASE DISEÑO	56
8.1.1. Requisitos	56
8.1.2. Descripción propuesta	56
8.2. FASE DE DESARROLLO	57
9. RESULTADOS	61
RECOMENDACIONES	61

10. CONCLUSIONES	62
11. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	63
12. ANEXOS	68

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Metodología DIRKS	28
Tabla 2. Cronograma de aplicación	51

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Estructura organizacional de Radar información y conocimiento	5
Gráfico 2. Metodología Dirks	27

LISTA DE ANEXOS

Anexo 1. Carta de consentimiento informado	68
Anexo 2. Acta de reunión con cargos estratégicos	69
Anexo 3. Formato de asistencia a reunión con cargos estratégicos	70
Anexo 4. Plan de gestión del cambio	71
Anexo 5. Formato de levantamiento de información	74
Anexo 6. Acta de capacitación	76
Anexo 7. Informe de implementación	77
Anexo 8. Acta de reunión de cierre	85
Anexo 9. Certificaciones de cumplimiento	86
Anexo 10. Manual de usuario	89

GLOSARIO

INTRODUCCIÓN

En lo corrido de esta década el sector de desarrollo de productos y servicios de información se ha convertido en un impulsor dominante de la cada vez más creciente economía de la información y el conocimiento TATIKONDA (2001); es un sector con la capacidad de generar ventas millonarias (HEEKS, 2002; CHOQUE, 2002:1-3; CHUDNOVSKY, 2001:4; HEEKS, 2000; BARRA, 1998), como ejemplo, se estima que tan sólo en la India los ingresos generados por esta industria fueron de USD\$7,600 millones en el año 2003 (ESANE, 2004).

La tecnología es un factor crítico de éxito de las empresas contemporáneas, en el sector de servicios puede considerarse como un generador de ventaja competitiva duradera en los diferentes entornos organizacionales.

Existen diversas alternativas para la adquisición de tecnologías al interior de las organizaciones, el desarrollo de software a la medida totalmente adaptado a los modelos y procesos organizacionales, la compra de productos comerciales mediante contratos de licencias comerciales de uso, instalación o explotación, soporte y mantenimiento de los productos de software y la implementación de tecnologías de código abierto que reducen los costos relacionados con la adquisición e implementación de las tecnologías.

En concordancia con lo anterior se propone para el desarrollo de este proyecto la implementación de Alfresco ECM Community Edition. Alfresco es una plataforma para la gestión de documentos y contenidos empresariales de código abierto.

Las principales características de Alfresco son:

- Administrar de manera centralizada la documentación
- Consultar y recuperar los documentos, empleando los metadatos y campos de descripción

- Clasificar los documentos por tipos documentales,
- Garantiza la seguridad de información mediante la definición de roles perfiles,
- Evidenciar la trazabilidad de las actividades realizadas sobre los documentos

La implementación se hará siguiendo la metodología DIRKS Design and Implementation of a Record Keeping System (Diseño e implementación de un sistema de mantenimiento de registros) condensada en la NTC-ISO/TR 15489-2-2001.

1. TÍTULO

Implementación del módulo de correspondencia del sistema de gestión documental en la empresa Radar Información y Conocimiento en la ciudad de Bogotá.

2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

El proyecto consiste en la implementación del módulo de correspondencia del sistema de gestión documental Alfresco versión 5.2. en la empresa Radar Información y Conocimiento.

2.1. PROBLEMA

2.1.1. Descripción del problema

La empresa Radar Información y Conocimiento, ubicada en la ciudad de Bogotá y dedicada a la consultoría para la automatización de procesos, diariamente produce altos volúmenes de documentos para su gestión empresarial y administración general, como contratación de personal, contratación con sus clientes, licitaciones, propuestas económicas,

entre otros documentos diarios de la gestión. Estos documentos no cuentan con una organización clara ni un repositorio que facilite su consulta y acceso por parte de los diferentes colaboradores y para apoyo de la gestión, lo cual dificulta su operación y demora la solución de los diferentes trámites.

Teniendo en cuenta esta problemática Radar Información y Conocimiento planteó la necesidad de implementar el módulo de correspondencia del sistema de gestión documental denominado Alfresco Community Edition y gracias a este gestionar de una manera eficiente toda su información, así como facilitar el almacenamiento, la gestión y ciclo vital de los documentos de Radar Información y Conocimiento.

El proceso de implementación del módulo de correspondencia, consiste en la aplicación de la metodología DIRKS según la ISO/TR 15489-2-2001, basados en esta norma se llevaran a cabo los lineamientos para el levantamiento de información.

La empresa cumple con tres criterios importantes, como lo son: viabilidad técnica al contar con la necesidad de la implementación, al querer mejorar la gestión de su información, viabilidad administrativa al contar con un equipo de trabajo definido y dispuesto a la mejora y crecimiento de la organización y participación en las diferentes etapas del proyecto y viabilidad financiera al contar con los recursos económicos para la implementación y administración del sistema de gestión documental Alfresco.

2.1.2. Formulación del problema

La empresa Radar Información y Conocimiento requiere gestionar de una manera eficiente y segura la gestión de su información, permitiendo agilizar los tiempos de respuesta ante los diferentes requerimientos y necesidades diarias de cumplimiento a sus funciones, así como contar con la trazabilidad de su gestión sobre los diferentes documentos.

Reseña Histórica

La empresa Radar Información y Conocimiento EU. fue fundada el 2 de septiembre de 2005 por Oliverio González, ingeniero industrial y Nikos Sierra Duque, Bibliotecólogo y archivista. Radar nace como resultado de la experiencia laboral de los socios en la ejecución de contratos cuyo objeto era el procesamiento técnico y físico de material bibliográfico y de identificar necesidades en el mercado de servicios y productos que generen valor en las organizaciones.

Radar Información y Conocimiento es una microempresa de acuerdo con lo establecido en la Ley 905 de 2004 Microempresa: a) Planta de personal no superior a los diez (10) trabajadores o, b) Activos totales excluida la vivienda por valor inferior a quinientos (500) salarios mínimos mensuales legales vigentes

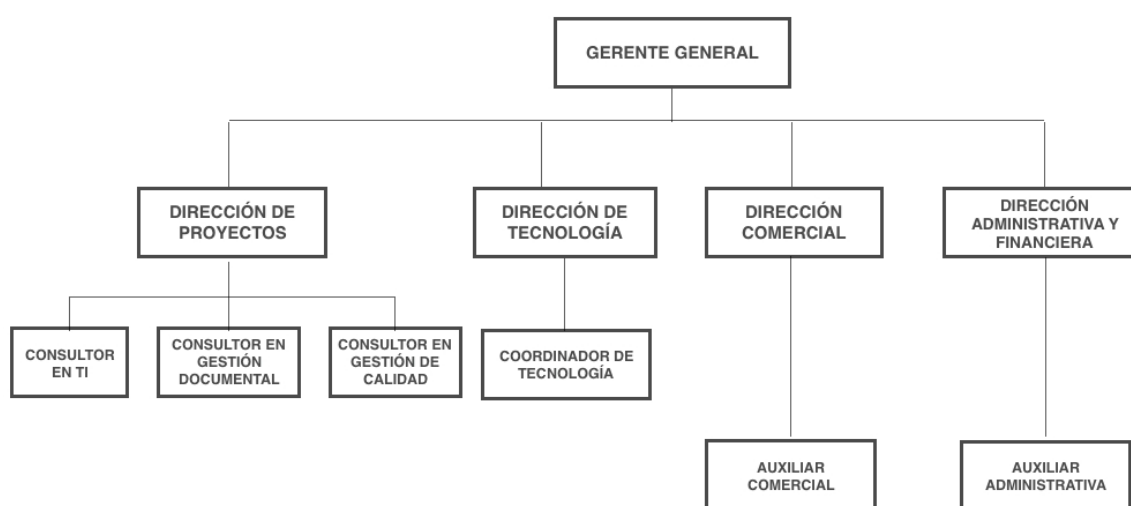
Radar se dedica a la consultoría empresarial en temas de gestión de información, gestión documental y gestión de procesos organizacionales, implementación de tecnologías para la automatización de procesos.

Como hechos de reconocimiento se cuenta con la participación del socio fundador como conferencista en diversos eventos académicos sobre gestión documental y gestión de información, como hechos de reconocimiento de sus socios en la empresa se cuenta con innovaciones y desarrollo de software para la optimización y mejora de las herramientas ofrecidas por la empresa.

Entre los principales proyectos ejecutados por la empresa se cuenta con:

- Implementación de Orfeo en OPAIN SA

- Diseño y desarrollo de módulo de PQRS de OPAIN para los usuarios del Aeropuerto internacional El Dorado
- Implementación Sistema de Gestión Documental KnowledgeTree en Vatia SA ESP
- Soporte y consultoría en Vatia SA ESP
- Consultoría en la formulación de PGD para el Departamento Nacional de Planeación - DNP
- Consultoría para la formulación y actualización de Instrumentos archivísticos en la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA
- Consultoría para la automatización de procesos y la Gestión documental en el Colegio San Bonifacio de las Lanzas



2 Trimestre 2017

Gráfico 1. Estructura organizacional de Radar información y conocimiento

Radar Información y Conocimiento diariamente produce medianos volúmenes de documentos para su gestión empresarial y administración general, como contratación de

personal, contratación con sus clientes, licitaciones, propuestas económicas, entre otros documentos de la gestión. Estos documentos no cuentan con una organización clara ni un repositorio que facilite su consulta y acceso por parte de los diferentes colaboradores internos y externos, y para apoyo de la gestión, lo cual dificulta su operación y demora la solución de los diferentes trámites.

Con el ingreso de las tecnologías se pretende realizar un cambio en la empresa, mediante las diferentes herramientas que ofrecen las Tics, con ello se pretende realizar mejor gestión facilitando así su desempeño, acceso a la información, mediante los diferentes software, contribuyendo a una eficiencia de los trabajadores, lo cual conlleva al progreso de la empresa.

Hace un par de meses se ha venido identificando por parte de los colaboradores y demás administrativos la preocupación latente del manejo de la información frente a los diferentes tipos de documentos gestionados, así como la duplicidad y alto consumo de papel, también se presenta de manera recurrente demora en las solicitudes de los colaboradores por temas administrativos y con los clientes con respecto a la gestión realizada en los proyectos que llevan a cabo, las anteriores son consecuencias que afectan el funcionamiento óptimo de la empresa ya que a la fecha y dados los avances tecnológicos y de gestión de información, la empresa no cuenta con tecnologías que soporten, resguarden y agilicen los procesos administrativos, que buscan básicamente resolver el tema de seguridad de información y cumpliendo con los tiempos de respuesta a tramites solicitados por los colaboradores y clientes, lo cual puede representar afectaciones en costos, imagen y riesgo ante las autoridades competentes, siendo la causa el no darle el valor suficiente a la gestión de información al interior de la empresa.

En concordancia con lo anterior se planteó la necesidad de implementar el módulo de correspondencia del sistema de gestión documental llamado Alfresco mediante el cual se facilitará el almacenamiento, la gestión y ciclo vital de los documentos.

2.1.3. Pregunta problematizadora

¿Cómo implementar el módulo de correspondencia del Sistema de Gestión Documental Alfresco que permita optimizar la gestión y seguridad de la información?

2.2. ALCANCE

Este proyecto de grado se enfocó en las áreas administrativas de la empresa Radar Información y Conocimiento, aprovechando las necesidades que se tenían sobre el manejo y gestión de la información.

El alcance se encuentra delimitado en los siguientes ítems:

- Implementación del módulo de correspondencia del sistema de gestión documental Alfresco, para las áreas administrativas de la empresa Radar Información y Conocimiento.
- Instalación del sistema en el servidor indicado por la empresa Radar Información y Conocimiento.
- Capacitación sobre el Sistema de Gestión Documental Alfresco a los diferentes usuarios.
- Acompañamiento sobre el uso del Sistema de Gestión Documental Alfresco.

2.3. JUSTIFICACIÓN

La información es un recurso vital para las diferentes organizaciones, pero su efectiva gestión es lo que se convierte en una ventaja competitiva PORTER (1987); desde el punto de vista archivístico este argumento toma especial valor, teniendo en cuenta que son los profesionales en la información quienes estudian e investigan los atributos y el comportamiento de la información, su flujo y los métodos para su producción, descripción, análisis, recuperación y difusión, dentro de sistemas de organización, información y conocimiento.

Este proyecto de aplicación tiene una significativa importancia para la empresa Radar Información y Conocimiento porque dará solución a una necesidad identificada internamente y socializada durante las sesiones de trabajo con las partes interesadas sobre la consecuencias que ha tenido la inadecuada gestión de la documentación en la empresa

En ese orden de ideas se puede decir que el proyecto de implementación aporta:

Educativa: Permite una aproximación a la metodología DIRKS y la norma ISO 15489

Informativa: Este proyecto puede emplearse como referente metodológico para la implementación de software de gestión documental en microempresas del sector de servicios en las que se identifiquen necesidades similares.

Archivística: Ofrece una visión sobre alternativas de desarrollo del profesional en Archivística con la implementación de tecnologías de información para la gestión documental.

De igual manera aportaría al crecimiento profesional y laboral ya que actualmente es común encontrar empresas con la necesidad de la gestión de la información, así como facilitar el desarrollo, fortalecimiento y aplicación de diferentes competencias y la experiencia práctica de la implementación del sistema de gestión documental Alfresco.

2.4. OBJETIVOS

2.4.1. Objetivo General

Implementar el módulo de correspondencia del Sistema de Gestión Documental Alfresco en la empresa Radar Información y Conocimiento para optimizar la gestión y seguridad de la información, empleando la metodología según la NTC-ISO/TR 15489-2-2001

2.4.2. Objetivos Específicos

- Definir e implementar el esquema de metadatos de los tipos documentales
- Definir la estructura del repositorio documental
- Parametrizar el módulo de correspondencia del sistema de gestión documental, de acuerdo con el procedimiento establecido
- Entrenar a los diferentes usuarios del sistema de gestión documental sobre el uso del software
- Dar soporte y acompañamiento a los usuarios tras la salida a producción del sistema

3. MARCO DE REFERENCIA

De acuerdo a los avances e investigaciones que se han realizado sobre como la tecnología puede mejorar e incrementar los servicios en las unidades de archivo, fue necesario consultar diferentes fuentes o trabajos relacionados al tema de estudio.

De acuerdo con Arriola y Rivero (2013): La tecnología se ha convertido hoy día en una herramienta que transformo los procesos y servicios archivísticos, en donde se desarrollan cambios normativos y estándares para establecer la llegada de nuevos usuarios y satisfacer las

necesidades que en la unidad se presenten por no contar con automatización de los documentos.

Los profesionales de archivística deben contar con los conocimientos necesarios para poder designar un adecuado software a la unidad según los procesos archivísticos que se deseen contemplar y proporcionar para su adecuada organización.¹

En esta misma dirección los resultados del estudio realizado por Bescos y Navarro (1997): aseguran que la digitalización de los documentos es la solución para la preservación de los documentos originales y el acceso a la información en los archivos y también en las bibliotecas, contando con tecnologías que ya vienen siendo utilizadas por diferentes entidades, y que por ende se viene desarrollando un trabajo adecuado y de rápida evolución como ventaja, calidad, facilidad, uso y rapidez para los diferentes usuarios y sus necesidades.²

Confirmado por la nota de Monteón y Riquelme (2003): el mejor servicio que la tecnología puede ofrecer a sus usuarios es precisamente el lograr que la información satisfaga sus necesidades de información, en cualquier lugar y momento, de forma veraz y oportuna. Es un hecho que la información implica poder, pero esto será cierto únicamente, cuando dicha información se encuentre en las manos correctas y en el momento preciso. Es entonces, cuando un nuevo orden de capacidades y productividad será alcanzado por aquellos que apostaron en la tecnología, convirtiéndola en el valor que requiere y aporta al lugar. 3

¹ Arriola, O., Rivero L. Archivos y tecnología: Una relación necesaria (2013). Extraído el 6 de marzo de 2017 de: <http://revistas.lasalle.edu.co/index.php/co/article/view/2377/2122>

² Bescós, J., Navarro, J. La digitalización como medio para preservación y acceso a la información en archivos y bibliotecas (1997). Extraído el 6 de marzo de 2017 de: http://gredos.usal.es/xmlui/bitstream/handle/10366/113397/EB09_N080_P28-41.pdf?sequence=1

³ Monteón, H., Riquelme, M. Las nuevas tecnologías al rescate de los archivos (2003). Extraído el 6 de marzo de 2017 de: <http://www.amip.org.mx/htm/RevAMIP/A5NUM17/AMIP51708.pdf>

Sin embargo el estudio realizado por Rossini (2012): Resalta que normalmente las empresas no cuentan con el presupuesto ni infraestructura requerida para organizar el archivo de manera adecuada, por tanto casi siempre los documentos se encuentran almacenados en depósitos sin ser usados o poco trabajados, por tanto como se pretende querer implementar las tecnologías de la información si aún las organizaciones no han tomado conciencia de la importancia que tienen los archivos y los documentos para la institución.⁴

Teniendo en cuenta las consideraciones de Mendo (2004): quien considera que la metodología propia de esta ciencia, que se basa en dos principios: procedencia y ciclo vital y en un método analítico denominado identificación. Esta constituye el pilar de todo el tratamiento archivístico que reciben los documentos en cada una de las fases del ciclo vital.⁵

Así mismo Alberch (2003): indica que es evidente que los archivos están empleados para ser centros de funcionamiento en nuestra sociedad, siendo en la gestión de cualquier empresa e incluso de la vida de los individuos la memoria de los cuales los archivos son el guardián. La archivística es fundamentalmente una ciencia interdisciplinar que integra dos campos de actuación perfectamente imbricados; de una parte un conjunto de principios teóricos y un método específico que le permiten resolver de manera eficiente los problemas planteados por la necesidad de organizar documentos e información.⁶

Igualmente García (2001): afirma que la industria de los sistemas para la gestión de documentos electrónicos se encarga del desarrollo de tecnologías para tareas tan importantes

⁴ Rossini, D. Los archivos y las nuevas tecnologías de la información (2012). Extraído el 6 de marzo de 2017 de: <http://eprints.rclis.org/4651/1/lapaz11.pdf>

⁵ Mendo, C. Consideraciones sobre el método en archivística (2004). Extraído el 6 de marzo de 2017 de: <http://search.proquest.com/docview/214394346/fulltextPDF/67D922B315124362PQ/1?accountid=34622>

⁶ Alberch, R., Los archivos, entre la memoria histórica y la sociedad del conocimiento (2003). Extraído el 6 de marzo de 2017 de: <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=G2ZRkqk27UEC&oi=fnd&pg=PA11&dq=importancia+de+la+Organizacion+de+documentos+en+el+archivo+&ots=tKndqSP5KM&sig=xQQoY4ZEfGhIxmnmXMR0jRJ4NSNs#v=onepage&q&f=false>

en el mundo de la información como el manejo de documentos en formato digital, la conversión a dicho formato de los documentos de papel, las publicaciones electrónicas y la gestión de archivos automatizados.⁷

Por otro lado Duchein (2002): considera que la profesión del archivista esta emergente a nuevos y constantes cambios ya que de tiempo atrás se han venido efectuando nuevos puntos de vista no solo para el archivista si no para su práctica y actividades que realiza, ya que somos los que contenemos las herramientas para actualizar y optar un nuevo y mejor papel de los documentos.⁸

También Jiménez (2003): apunta al hecho de que los medios audiovisuales de un archivo son de igual importancia que cualquier otro documento que se encuentre en papel y por tanto también se deben tratar de fortalecer las tecnologías para ayudar a incrementar el resguardo y protección de estos videos, haciendo un hincapié especial en la oferta de productos y servicios de información que enriquecen sus servicios web.⁹

Teniendo en cuenta que el AGN (2011): establece un protocolo para la digitalización de documentos con fines probatorios, pero que podemos aplicar en el archivo de la empresa para proporcionar nuevas herramientas y servicios, que ayuden a generar servicios pertinentes y acordes a las necesidades.¹⁰

⁷ García, A., La gestión de documentos electrónicos como respuesta a las nuevas condiciones del entorno de información (2001). Extraído el 6 de marzo de 2017 de:

http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1024-94352001000300003&script=sci_arttext

⁸ Duchein, M. La profesión del archivero entre el pasado y el futuro (2002). Extraído el 8 de marzo de 2017 de: <http://www.actiweb.es/itsam/archivo3.pdf>

⁹ Jiménez, A. Los archivos audiovisuales en los medios de comunicación digital (2003). Extraído el 8 de marzo de 2017 de: <http://www.iberid.eu/ojs/index.php/scire/article/view/1469/1447>

¹⁰ Archivo General de la Nación. Protocolo para digitalización de documentos con fines probatorios (2011). Bogotá, Sistema Nacional de Archivos.

A su vez Alberch i (2013): es consiente que se para adoptar e implementar un archivo hoy día, debemos de aprender a entender el archivo del pasado, sus funciones e importancia, para así mismo crear archivos en este tiempo o en un futuro que ayuden y sean considerados centros de conocimiento e interés¹¹. Por su parte Cruz (2008): comparte su interés por que la gestión de documentos sea el marco por donde se debe empezar a replantear el servicio en la organización, como ente fundamental de memoria, por tanto se deben tener en conocimiento la administración y gestión de los archivos según su información y beneficios que puede otorgar a la comunidad.¹²

La Ley 594 del 2000, conocida como Ley General de Archivos sugiere utilizar las nuevas tecnologías en la administración y conservación de los documentos, siempre y cuando se garantice la adecuada custodia, organización archivística, con los parámetros que se han establecido en la normatividad, donde su contenido sea veraz¹³, y se conserve inalterable la información que se encuentra en los documentos, la aplicación del uso de las nuevas tecnologías, genera confiabilidad , al realizar la consulta de información, en el soporte electrónico.

3.1. MARCO TEORICO

AGN (2006) define la gestión documental. “Conjunto de actividades administrativas y técnicas, tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida

¹¹ Alberch i, R. Los archivos entender el pasado, construir el futuro (2013). Barcelona, UOC.

¹² Cruz, J. La gestión de documentos en las organizaciones (2008). Madrid, Pirámide.

¹³ Ruiz, F. Archivista, archivo, documento de archivo... necesidad de clarificar los conceptos. En Anales de Documentación, 2, (1999). Pp. 110-111

y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final con el objeto de facilitar su utilización y conservación” (p.8)

Contar con una completa gestión documental facilita el cumplimiento de los procesos y principios archivísticos. Para que esta funcione adecuadamente se debe contar con un profesional en archivística, un equipo interdisciplinario que apoye la gestión y la toma oportuna de decisiones, así como elaborar y aplicar los instrumentos archivísticos emanados por el AGN, el sistema integrado de gestión y a su vez sensibilizar a los diferentes usuarios sobre la importancia de la gestión documental, los beneficios que esta trae para los resultados generales y la importancia del papel que cumplen todos para construir la mejora dentro de la organización. Actualmente cada vez es mas común encontrar organizaciones que usan herramientas tecnológicas que se ajusten a sus necesidades, soportan, agilizan y administran la gestión documental, de manera individual o mediante integración de las diferentes tecnologías con las que cuenta la organización; La información y documentación sirve como soporte y testimonio de las actividades y gestión adelantadas en las diferentes áreas y oficinas de las empresas sin importar el tamaño o sector al que pertenecen. Mincultura (2012) afirma:

Etapas de la gestión de los documentos. Para asegurar una adecuada gestión documental en las entidades del Estado, se deben tener en cuenta las siguientes etapas:

- **Creación:** Los documentos se deben crear mediante procedimientos planificados y documentados en los cuales se determine su identificación, formato y características.

- **Mantenimiento:** Se refiere al establecimiento de los requisitos que permitan mantener la integridad técnica, estructural y relacional de los documentos en el sistema de gestión documental así como sus metadatos.
- **Difusión:** Abarca el establecimiento de los requisitos para el acceso, consulta, recuperación, clasificación de acceso y visualización de los documentos.
- **Administración:** Hace referencia a los procedimientos que permitan administrar todas las operaciones relativas a los documentos, tanto funcionalmente como dentro del sistema de gestión documental, ó cualquier sistema de información. (p.5)

Ciclo vital de los documentos

Es el principio archivístico que establece las distintas etapas o fases por las que atraviesan los documentos en su proceso archivístico, desde que son creados en las oficinas de gestión hasta que estos se conservan o eliminan de acuerdo con lo establecido en la tabla de retención documental. En cada una de sus fases adquieren diferentes valores, que indican su uso o tratamiento dentro de la organización.

Teniendo en cuenta el ciclo vital de los documentos, los archivos se clasifican en:

- **Archivo de gestión:** Comprende toda la documentación que es sometida a continua utilización y consulta administrativa por las oficinas productoras u otras que la soliciten. Su circulación o trámite se realiza para dar respuesta o solución a los asuntos iniciados;
- **Archivo central:** En el que se agrupan documentos transferidos por los distintos archivos de gestión de la entidad respectiva, cuya consulta no es tan

frecuente pero que siguen teniendo vigencia y son objeto de consulta por las propias oficinas y particulares en general.

- **Archivo histórico:** Es aquel al que se transfieren desde el archivo central los documentos de archivo de conservación permanente. (AGN, 2001, p. 5)

En la primera etapa conocida como archivo de gestión, los documentos están bajo la responsabilidad del usuario que lo haya producido o que lo frecuente constantemente, normalmente se dejan en las oficinas de trabajo bajo la unidad administrativa responsable, durante el tiempo que dure el trámite por el cual fue producido el documento. En esta etapa los documentos tienen un valor vital para la gestión de la información ya que los mismos se encuentran en total vigencia ya que se encuentran en trámite por lo cual están en consulta y administración permanente. La segunda etapa se conoce como archivo central, a esta se transfieren los documentos de los diferentes archivos de gestión con el objetivo de centralizar la documentación en un único punto, los documentos aún se mantienen aunque ya no en las oficinas donde fueron creados, aunque siguen teniendo vigencia, pasan a un estado de reserva temporal en caso de ser requeridos bajo consulta por algún colaborador; es preciso aclarar que los documentos en esta etapa tienen un porcentaje de consulta mucho menor que los de la etapa inicial del archivo de gestión. En la última etapa conocida como archivo histórico, se encuentran los documentos que finalizaron su etapa de uso para fines legales y administrativos y por su contenido adquieren un valor secundario, ya sea histórico, investigativo, cultural, entre otros. De igual manera los documentos que llegan a esta última etapa se deben mantener en condiciones adecuadas para garantizar la integridad de los mismos.

Documento electrónico de archivo

Registro de la 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. (AGN, 2006, p.6)

Son aquellos documentos que se producen, reciben y tramitan en forma electrónica durante todo su ciclo de vida, estos documentos cuentan con la normatividad, principios y procesos archivísticos definidos y adecuados para su manejo. Dados los avances de la tecnología, la información y documentos se producen cada vez más en formato electrónico, y como parte de la gestión de la información surge la necesidad de gestionar y mantener los documentos en este formato, en el mercado se encuentran tecnologías que facilitan y apoyan la gestión de los mismos garantizando diferentes opciones y modos para el manejo

El rol de las diferentes tecnologías, conceptos y modelos de negocios es brindar criterios útiles para la gestión de la información, aplicando a los datos e información, documentos y nodos, criterios de clasificación, organización y descripción de información, nutrir los procesos de captura de información estandarizando formularios.

Para que los documentos electrónicos puedan servir de apoyo para la gestión administrativa, estos deben contar con algunas características:

Autenticidad

Un documento de archivo auténtico es aquél del que se puede probar: que es lo que afirma ser; que ha sido creado o enviado por la persona que se afirma que lo ha creado o enviado; y que ha sido creado o enviado en el momento que se afirma.

Para garantizar la autenticidad de los documentos, las organizaciones deberían

implantar y documentar políticas y procedimientos para el control de la creación, recepción, transmisión, mantenimiento y disposición de los documentos de archivo de manera que se asegure que los creadores de los mismos estén autorizados e identificados y que los documentos estén protegidos frente a cualquier adición, supresión, modificación, utilización u ocultación no autorizadas.

Fiabilidad

Un documento de archivo fiable es aquél cuyo contenido puede ser considerado una representación completa y precisa de las operaciones, las actividades o los hechos de los que da testimonio y al que se puede recurrir en el curso de posteriores operaciones o actividades. Los documentos de archivo deberían ser creados en el momento, o poco después, en que tiene lugar la operación o actividad que reflejan, por individuos que dispongan de un conocimiento directo de los hechos o automáticamente por los instrumentos que se usen habitualmente para realizar las operaciones.

Integridad

La integridad de un documento de archivo hace referencia a su carácter completo e

Inalterado

Es necesario que un documento esté protegido contra modificaciones no autorizadas.

Las políticas y los procedimientos de gestión de documentos deberían especificar qué adiciones o anotaciones pueden realizarse en un documento después de su creación, en qué circunstancias pueden autorizarse dichas adiciones o anotaciones y quién está autorizado para llevarlas a cabo. Cualquier anotación, adición o supresión autorizada que se realice en un documento debería indicarse de forma explícita y dejar traza.

Disponibilidad

Un documento de archivo utilizable es aquél que puede ser localizado, recuperado, presentado e interpretado. Su presentación debería mostrar la actividad u operación que lo produjo. Las indicaciones sobre el contexto de los documentos de archivo deberían contener la información necesaria para la comprensión de las operaciones que los crearon y usaron. Debería ser posible identificar un documento en el contexto amplio de las actividades y las funciones de la organización. Se debería mantener los vínculos existentes entre los documentos de archivo que reflejan una secuencia de actividades. (ISO, 2001, p 10-11)

Los documentos electrónicos pueden clasificarse de acuerdo con ciertos criterios, por ejemplo:

Por su forma de creación: que se divide en documentos nativos electrónicos, cuando han sido elaborados desde un principio en medios electrónicos y permanecen en estos durante toda su vida o documentos electrónicos digitalizados, cuando se toman documentos en soportes tradicionales (como el papel) y se convierten o escanean para su utilización en medios electrónicos.

Por su origen: ya que pueden ser hechos por la administración pública o presentados por los ciudadanos, empresas u organizaciones.

Por su forma y formato: ya que encontramos documentos ofimáticos, cartográficos, correos electrónicos, imágenes, videos, audio, mensajes de datos de redes sociales, formularios electrónicos, bases de datos, entre otros. Respecto a estos formatos se presentan a continuación una serie de recomendaciones para su buen manejo. (Mintic, s.f., p. 4-5)

Preservación y conservación

La tecnología es un tema que ha tomado gran fuerza en la sociedad, cada día es un tema creciente y cambiante. La información hace parte de lo que somos, de la historia, la memoria, estos factores se unen para mantenerse en el tiempo y para facilitar la circulación y manejo de la información. Pero algo que se debe tener en cuenta es que la información digital si ofrece mas soluciones pero también es más fácil de alterar y tienen menos tiempo de vida que los soportes tradicionales y son muy cambiantes.

Apoyados en la tecnología ahora los cambios son más constantes y rápidos y surge la necesidad de preservar y conservar los archivos digitales a una velocidad más rápida, los tiempo entre cada formato son más cortos, el tiempo que pasa entre la producción de los documentos y el definir estrategias de preservación es mucho más corto para los archivos digitales y generar el cambio aun causa diferentes conceptos frente al manejo de los mismos en el formato impreso, pero sea cual sea el tiempo que se tenga para la toma de la decisión acorde o el formato, esta es una tarea que se debe hacer para no perder la memoria y temas vitales para las organizaciones, por ello constantemente surgen nuevos soportes, medios y modos que faciliten la conservación y preservación.

La importancia de la conservación y preservación de los archivos digitales, se basa en mantener la memoria, en que si no se hace adecuadamente con las diferentes recomendaciones para cada proceso y con las diferentes necesidades de cada organización se podría perder la información que se ha guardado y que es vital para las organizaciones. Es por ello que cualquier cambio de formato de los documentos o eliminación debe realizarse adecuadamente y en los casos que se requiera contar con un respaldo de información, para ello se aplican las políticas adecuadas para el manejo de los contenidos y soportes para mantener y garantizar el acceso a la información.

Las empresas debe deben contar con procesos regulados, guías de buenas practicas que sean útiles para todos los que manejan documentos electrónicos y que indiquen el que y el como de una manera general es la mejor opción de conservar los documentos electrónicos, claro esta dejando claridad que cada caso es especial y particular para su aplicación, pero el contar con un panorama más claro y regulado sobre la conservación ofrece mejores condiciones.

La información se presenta en diferentes formatos y hace parte de la memoria de cada organización, cada vez son mas cortos los tiempos entre un formato y otro, y para poder garantizar el acceso a la información se deben aplicar adecuada y oportunamente la preservación y conservación cuando de la información se trata.

Actualmente se cuenta con muchas soluciones tecnológicas para la administración y conservación de los documentos electrónicos, pero también es frecuente la falta de cohesión de las soluciones metodológicas que se aplican, es decir a las “políticas” de manejo de los documentos, estos dos deben estar conectados entre sí para ofrecer mejores prácticas para la conservación de documentos electrónicos, de igual manera estos deben alinearse con los sistemas existentes en la organización, entre todos armonizan la gestión y conservación documental.

Existen muchas estrategias para la preservación digital, siempre que se tenga la necesidad de usar una se debe tener en cuenta factores como el tipo de documento, tipo de empresa, estado del documento, infraestructura, económico, entre otros.

- **Conservación:** en esta se preservan el contenido y la apariencia de los documentos

- **Copias de seguridad:** se hacen duplicados exactos del objeto digital.
- **Actualización:** cambiar el formato sin generar ningún cambio en los documentos.
- **Preservación de la tecnología:** realizar mantenimiento de la fuente (software, hardware, entre otros) en la que fueron creados los documentos.

ECM y SGD

Un ECM Enterprise Content Management son las estrategias que utilizan las organizaciones para la gestión de información, captura, seguridad, control de versiones, almacenamiento, distribución, destrucción, conservación y recuperación de contenido y documentos directamente relacionados con los procesos organizacionales. Un ECM cubre toda la gestión de información de una organización, este es muy usado actualmente en muchas empresas, dado que ayuda a los procesos organizacionales, mejorando todos aspectos relacionados, manejo de la documentación y aumenta la rentabilidad y eficiencia de la misma.

Un ECM puede ser usado por cualquier empresa ya que no tiene condicionamiento de uso de usuarios, de igual manera en el mercado ya se encuentran opciones de ECM open source que facilitan el uso de la misma al interior de las organizaciones.

SGD

Un SGD Sistema de Gestión de Documentos, son herramientas tecnológicas que facilitan la gestión de información al interior de las organizaciones permitiendo evidenciar y gestionar de una manera centralizada todas las etapas del ciclo vital de los mismos bajo unas políticas de Gestión documental definidas, y logrando dejar evidencia de todas las acciones

que realicen los diferentes actores en los documentos, bajo los roles definidos de uso en el SGD, facilitando su recuperación, almacenamiento, seguridad. En términos prácticos un SGD facilita la automatización de los procesos documentales de las organizaciones. Rodríguez y Gonzales (2002) afirman: “Es necesario aplicar técnicas de gestión documental, mediante los sistemas adecuados para automatizar y también gestionar de forma correcta y óptima todo el cúmulo de documentación con la que trabajan”(p.17) Se debe tener en cuenta que al elegir un SGD este se debe ajustar a las necesidades de la organización y no al contrario, esto garantizará el éxito de la herramienta al interior y hará un retorno de la inversión a más corto plazo.

Los sistemas de gestión documental soportan la administración de la gestión de los documentos al interior de las empresas, estos son sistemas que aunque almacenan la información necesitan dinamismo para ello se usan los workflow (flujo de trabajo). “Sistemas de Flujo de Trabajo o Workflow, herramientas que automatizan los procesos de la organización, coordinando e integrando todos sus elementos (usuarios, actividades y recursos) en un mismo entorno para conseguir una mayor efectividad y eficiencia en los procesos” (Rodríguez y Gonzales, 2002, p. 17) estas herramientas enriquecen la gestión documental ya que facilitan la gestión de los documentos al interior de las empresas, reduciendo los tiempos de respuesta y dejando evidencia sobre las diferentes actividades que se llevan a cabo en el trámite de los documentos.

Metadatos

La recuperación de información para los usuarios es una de las tareas más usadas, importantes y necesarias en el campo de la archivística, el diseño de sistemas de recuperación de información forman una tarea que cada día se convierte en un vínculo más cercano con las

personas, evolucionando constantemente con los medios tecnológicos y herramientas que se acercan cada vez más a las necesidades que cualquier usuario de información.

Los metadatos son un conjunto de información estructurada que facilita la creación, registro, clasificación, acceso, conservación y disposición de los documentos a largo plazo. “información estructurada o semi estructurada que posibilita la creación, registro, clasificación, acceso, conservación y disposición de los documentos a lo largo del tiempo” (ISO 23081-1 , 2008, p.6). Estos metadatos tienen una función que es describir la información, describen el contenido, la calidad, la condición y otras características de los documentos.

Como es de entender en toda unidad de documentos se debe de aplicar el uso de metadatos como fuente de recurso a un mejor uso y búsqueda de información, los metadatos ofrecen la información mínima y necesaria para identificar un recurso, entendiendo que se puede incluir allí información descriptiva sobre el contexto, calidad, condición o característica del dato.

Actualmente la necesidad de almacenar y recuperar la información es un tema que cada día toma mas fuerza a importancia dado que cada vez el documento electrónico aparece con mas fuerza y surgen nuevos formatos de manejo de información, de igual manera el hecho de poder acceder con mayor facilidad a los documentos generar la necesidad de que estos se mantengan, de igual manera es beneficioso para las empresas ya que entre los beneficios se encuentra la disminución de los costos de búsqueda y recuperación, talento humano, equipos e infraestructura, entre otros.

El implementar un esquema de metadatos a una institución u organización trae como beneficios:

- La buena gestión de sus documentos en los sistemas de información, permitiendo a los documentos apoyar los procesos de trabajo y cumplir con los procesos de gestión documental.
- Proporcionar vínculos entre los documentos y su contexto de creación, con el fin de que estos sean auténticos, íntegros, confiables, usables y con valor probatorio.
- Intercambiar información entre sistemas (Interoperabilidad), permitiendo reconocer, procesar y usar documentos creados en otros entornos.
- Cumplir con los requisitos legales y evitar o mitigar riesgos a partir de la autenticidad, confiabilidad e integridad de los documentos.
- Aumentar la calidad de la información y reducir los costos de recuperación de los documentos.
- Reducir el riesgo del acceso no autorizado a los documentos, permitiendo asegurar la trazabilidad y protección de estos.
- Fortalecer la continuidad de negocio, asegurando que sin importar los cambios administrativos, de procesos, de responsabilidades, entre otros; los documentos son identificados y transferidos a nuevos sistemas, áreas o responsables.
- Facilitar los procesos de conversión, migración y conservación a largo plazo de los documentos electrónicos. (AGN, s.f, p.4)

Para la creación de metadatos al interior de las empresas todos los colaboradores juegan un papel importante dentro del rol que cada uno tiene al interior.

- **Responsables de gestión de documentos:** en este grupo se encuentran los usuarios que deben garantizar la confiabilidad, autenticidad y disponibilidad de metadatos.
- **Responsables de las tecnologías de información:** en este grupo se encuentran los usuarios responsables de la disponibilidad e integridad de los sistemas que se usan para la gestión de los metadatos con los documentos.
- **Responsables directivos:** en este grupo se encuentran los usuarios responsables de la gestión de los metadatos al interior, son los que deben apoyar y guiar el proceso y uso de los metadatos.
- **Responsables empleados:** en este grupo se encuentran los usuarios responsables de verificar que los metadatos que se usan para los documentos sean los correctos.

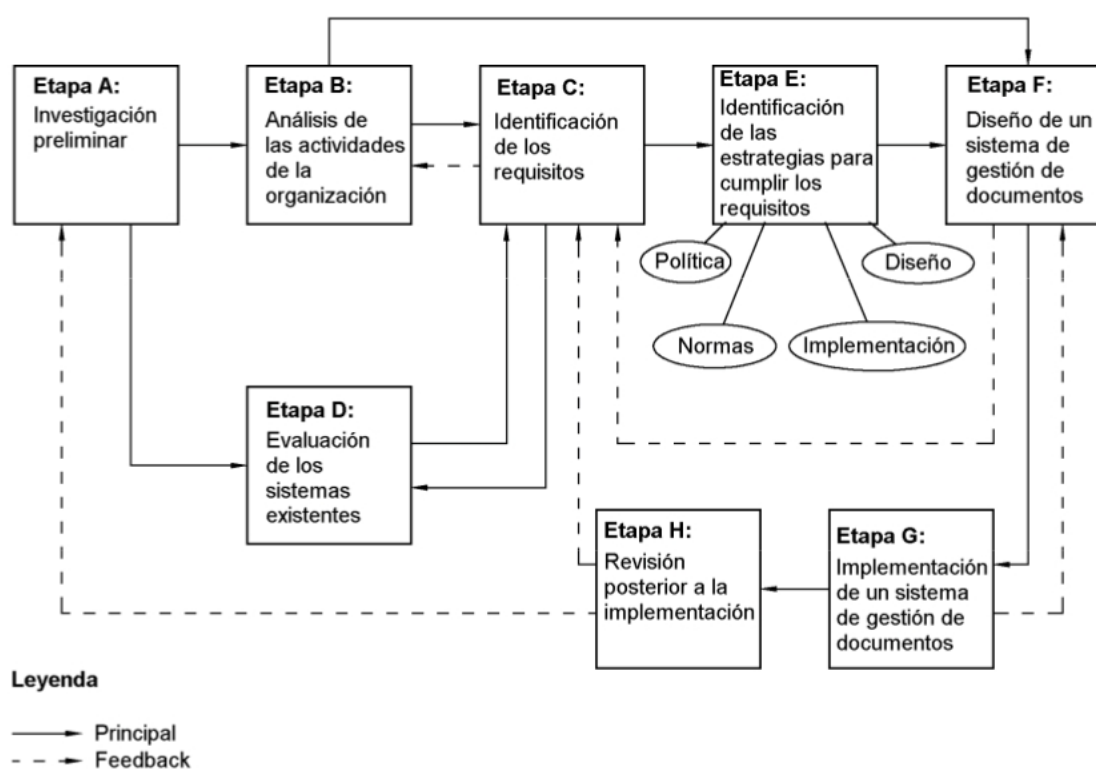
Metodología de aplicación

El proyecto de implementación del módulo de correspondencia del sistema Alfresco en la empresa Radar Información y Conocimiento, consiste en la aplicación de la metodología DIRKS Designing and Implementing Recordkeeping Systems (Diseño e implementación de Sistemas de mantenimiento de registros) referenciada en la Norma ISO 15489-2 -2001 Parte 2: Directrices, en ella se proporciona la metodología y se listan las diferentes fases que se deben aplicar para la implementación de un sistema de gestión de documentos, basado en los principios de la primera parte de la norma en este caso se implementará el sistema para poner en funcionamiento el módulo de correspondencia y poder materializar el sistema integrado de gestión en relación al manejo de la correspondencia.

La norma ISO 15489 se centra en los principios de la gestión de documentos y establece los requisitos básicos para que las organizaciones puedan establecer un marco de buenas prácticas que mejore de forma sistemática y efectiva la creación y mantenimiento de sus documentos, apoyando la política y los objetivos de la organización. (Alonso, García y Lloveras, 2008, p.1)

Lo que se busca con este proyecto de aplicación es mejorar la gestión de correspondencia de la empresa Radar Información y Conocimiento apoyándose en el sistema integrado de gestión, procedimientos y practicas internas. Para ello se realiza una adaptación de la norma ISO 15489 – 2 – 2001 Parte 2: Directrices, en la empresa.

A continuación se indica la metodología Dirks de la ISO 15489 – 2 – 2001 Parte 2: Directrices.



Gráfica 2. Metodología Dirks

Tabla 1. Metodología Dirks

Etapas	Actividades
A. Investigación preliminar	Comprender el contexto sobre el que la empresa desarrolla su actividad para identificar de que manera esta influye en la administración documental
B. Análisis de las actividades de la organización	Comprender como y que hace la empresa e identificar como interactúan los documentos con los procesos y sus actividades, para entender la relación y la secuencia de pasos que se lleva para cumplir con las funciones de la empresa así como los documentos que producen y gestionan en torno a estas.
C. Identificación de los requisitos	Determinar los requisitos que se deben cumplir para la adecuada administración de los documentos, que reflejan las actividades de la organización.
D. Evaluación de los sistemas existentes	Realizar una valoración del sistema de gestión y los sistemas de información relacionados, para determinar si estos mantienen los documentos en una manera íntegra y segura, teniendo en cuenta los requisitos identificados en la etapa C.
E. identificación de las	Determinar los documentos (políticas, procedimientos,

estrategias para cumplir los requisitos	normas, estrategias, buenas prácticas, instructivos, etc.) que se adoptaran para garantizar la adecuada administración de los documentos.
F. Diseño de un sistema de gestión de documentos	Apoyado en las etapas E, C y D, diseñar un plan que permita la adecuada implementación del sistema de gestión
G. Implementación de un sistema de gestión de documentos	Con base en todas las etapas aplicadas, realizar la implementación del sistema de gestión de documentos.
H. Revisión posterior a la implementación	Acompañar la implementación para realizar los ajustes y mejoras necesarios, para el óptimo y adecuado funcionamiento de la gestión documental.

Nota: Para efectos de claridad se indica que el proyecto de aplicación no aborda la etapa D. Evaluación de los sistemas existentes, ya que la empresa Radar Información y Conocimiento, no cuenta con sistemas de información que aporten o vinculen la gestión documental con el módulo de correspondencia del Sistema de Gestión Documental Alfresco que se va a implementar.

La norma ISO 15489 ofrece los lineamientos que se deben aplicar en las organizaciones para contar con una adecuada gestión documental. “Cada vez más, las empresas son conscientes de que hay que garantizar el valor de prueba de los documentos corporativos mediante buenas prácticas de gestión de documentos” (Alonso, García y Lloveras, 2008, p.15) con el auge tecnológico, la constante creación de normatividad

archivística, las necesidades de las empresas, altos costos del impacto de no contar con buenas practicas de gestión de información, juegan en conjunto para generar conciencia en los cargos estratégicos de las empresas sobre la importancia de la gestión, ya que son mas los beneficios que esta trae para las empresas si se hace adecuada y oportunamente.

Implementar un sistema de gestión de documentos, en este caso el módulo de correspondencia, involucra diversos aspectos tecnológicos, técnicos y usuarios responsables de la gestión, en las diferentes etapas de implementación. Contar con un adecuado y constante acompañamiento, apoyo y guía de los cargos estratégicos y equipo interdisciplinario garantiza de alguna manera el éxito y acogida de la implementación, así como mejora, ya que los usuarios diarios son aquellos que identifican las mejoras o ajustes que se deben realizar al sistema. Por esto es importante estar en constante comunicación con los usuarios.

Alfresco

El presente proyecto de aplicación consiste en la implementación del módulo de correspondencia del sistema de gestión documental Alfresco Community Edition en la empresa Radar Información y Conocimiento.

Alfresco es líder en la convergencia de ECM y BPM, ayudando a crear procesos conectados y eficientes que presentan el contenido en su contexto. Más de 1800 compañías de 195 países confían en Alfresco, incluidas empresas líderes de servicios financieros, sanidad y el sector público. Una red de socios global y miles de desarrolladores de código abierto están preparados para ayudarle a usarlo y acelerar así su transformación digital. (Alfresco, 2017)

La plataforma de gestión de contenido empresarial (ECM) de Alfresco es una potente plataforma abierta de ECM que es fácil de ampliar, personalizar e integrar en sus aplicaciones y procesos existentes. La plataforma ofrece un acceso móvil sencillo al contenido, permite una

colaboración entre usuarios simple pero íntegra, y ayuda a los clientes a maximizar el valor de su contenido. Es la plataforma de ECM preferida de miles de clientes de todo el mundo. (Alfresco, 2017).

Alfresco Community Edition

Alfresco Community Edition es una plataforma de código abierto para la gestión de contenido empresarial creada para usarse en entornos no críticos. Distribuido con la licencia LGPLv3, puede descargarse de forma gratuita y es más adecuado para desarrolladores y entusiastas técnicos dispuestos a conseguir soporte por sí mismos y que no necesitan las funciones de clase empresarial adicionales que ofrece Alfresco Content Services.

Alfresco Community Edition permite a las organizaciones gestionar cualquier tipo de contenido, desde sencillos documentos administrativos a imágenes escaneadas y grabados de ingeniería. Se utiliza en gran medida, ofreciendo una plataforma de gestión de contenido robusta con un repositorio compatible con CMIS. Los usuarios pueden colaborar con el contenido desde cualquier lugar e independientemente de su forma de trabajar.

- Colaboración simple y fácil de usar con la interfaz web de Alfresco Share
- Integración con aplicaciones ya conocidas, como Microsoft Office y Google Docs
- Acceso nativo como una unidad de red en Windows o Mac
- Soporte para aplicaciones de Alfresco Mobile para iOS y Android (SDK incluidos)

- Ampliable por medio de una gran variedad de API estándar y complementos de la comunidad
- QA limitada en una pila de código abierto ejecutada por el equipo de ingeniería de Alfresco
- Versiones periódicas y estables distribuidas por el equipo de ingeniería de Alfresco
- Versiones nocturnas que ofrecen la última funcionalidad
- Alfresco ofrece correcciones a problemas para la versión actual solamente
- Código fuente disponible públicamente
- Soporte a través de foros, wiki

Importancia de la Gestión del Cambio

Frecuentemente se habla de la necesidad de que las organizaciones adapten mejores practicas e innoven constantemente, para mejorar la gestión de las diferentes actividades que realizan, en torno al cumplimiento de sus funciones, optimicen la prestación de servicios, cumplan con las expectativas de sus clientes y proveedores e innoven permanente en pro de la mejora continua, etc., pero el realizar el de lo que se quiera mejorar e innovar, debe ir ligado con un plan de gestión del cambio que garantice la adaptación de los usuarios al plan propuesto y con ello el éxito del plan.

Comprender la importancia de la gestión del cambio en términos prácticos es un tema fácil, sin embargo diseñar el plan de gestión del cambio y llevarlo a la práctica con las actividades diarias es lo complejo, ya que se debe diseñar un plan que se ajuste al tipo de mejora o innovación que se va a realizar, de igual manera esta debe responder al tipo de

organización, cultura organizacional, usuarios, de esta manera se podrá llevar a cabo un plan eficaz que tenga una respuesta rápida a las mejoras realizadas.

Otro factor importante que se debe tener en cuenta al momento de realizar un plan de gestión del cambio, y es la resistencia al cambio; ya que todos los factores que generen cambio en las actividades diarias, o en la manera acostumbrada de realizarlas, genera resistencia sobre las personas que las practican, ya que los cambios normalmente no son bien recibidos, pues los usuarios normalmente no aceptan el cambio como una mejora si no por el contrario, lo relacionan con reprocesos e incluso como algo que los obliga a salir de su zona de confort ya que ya tenían un aprendizaje con la rutina.

En otras ocasiones esta resistencia se debe a que los usuarios perciben el cambio como un factor que reducirá sus oportunidades de escalar en la organización, reduce sus oportunidades profesionales, entre otras.

El Archivo General de la Nación afirma las siguientes puntos a la hora de realizar una gestión del cambio:

- Formule acciones orientadas a que las personas y la cultura de la entidad se ajusten a las nuevas dinámicas, estrategias, directrices y mejores prácticas de la gestión documental y al uso y adopción de las tecnologías de la información y las comunicaciones.
- Defina y comunique claramente las razones que motivan a la entidad para realizar cambios o ajustes en los procesos y actividades de la gestión documental, los objetivos que se pretenden alcanzar con su implantación y los resultados que se esperan en el corto, mediano y largo plazo.

- Identifique los obstáculos y adopte medidas para eliminar las barreras y la resistencia al cambio.
- Diseñe mecanismos que reduzcan las percepciones negativas y exageradas frente a los cambios, así como la incertidumbre, los estados de ansiedad y preocupación de todas las personas que intervienen en la gestión documental de la entidad.
- Promueva la aceptación racional y emocional de la realidad, indicando las ventajas de abandonar prácticas y conductas anteriores.
- Genere un ambiente de confianza que promueva el liderazgo y las acciones de sinergia frente al cambio.
- Reconozca y aproveche las personas que demuestren interés, compromiso y sentido de apertura para aprender, reaprender y afrontar nuevos retos, de tal forma que se conviertan en aliados y multiplicadores del proceso de cambio.
- Participe activamente con el área de personal o quien haga sus veces para orientar los procesos de inducción, re-inducción y formación, encaminados al fortalecimiento de las habilidades y competencias del personal en todas las actividades del quehacer archivístico.
- Identifique las victorias tempranas que se pueden alcanzar con los cambios planteados para la mejora de la gestión documental de la entidad. * Fortalezca el grado de apropiación y confianza con los nuevos procesos y la implantación de herramientas tecnológicas y del Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo – SGDEA.
- Describa los casos exitosos y mejores prácticas adoptadas por otras entidades.

- Concerté compromisos laborales y obligaciones contractuales acordes con todas las actividades del quehacer archivístico y directrices formuladas por la Entidad. (AGN, 2014, p. 22-24)

3.1.1. Marco conceptual

Los archivos son la base de la gestión administrativa, estos hacen parte del patrimonio documental de la institución y de la Nación, ayudando a la recuperación de la información, ayuda a la planeación, control de resultado y muy indispensable para la toma de decisiones, es el “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”¹⁴

Es de gran importancia reconocer que cualquiera que sea su forma o medio utilizado¹⁵ por lo anterior se puede decir que el Ciclo Vital del documento es una serie de “etapas sucesivas por las que atraviesan los documentos, desde que se empieza su producción hasta su disposición final, que puede ser conservación total o eliminación.

Para que los documentos puedan cumplir con su ciclo vital, se requiere que atraviesen por los procesos¹⁶ de la gestión documental:

¹⁴ Ibíd. p. 34.

¹⁵ Ibíd. . p. 38.

¹⁶ Ministerio de Cultura. Decreto 2609 de 2012. Extraído el 8 de marzo de 2017 de <http://www.archivogeneral.gov.co/decretos>

- **Planeación.** Conjunto de actividades encaminadas a la planeación, generación y valoración de los documentos de la entidad, en cumplimiento con el contexto administrativo, legal, funcional y técnico. Comprende la creación y diseño de formas, formularios y documentos, análisis de procesos, análisis diplomático y su registro en el sistema de gestión documental.
- **Producción.** Actividades destinadas al estudio de los documentos en la forma de producción o ingreso, formato y estructura, finalidad, área competente para el trámite, proceso en que actúa y los resultados esperados.
- **Gestión y trámite.** Conjunto de actuaciones necesarias para el registro, la vinculación a un trámite, la distribución incluidas las actuaciones o delegaciones, la descripción (metadatos), la disponibilidad, recuperación y acceso para consulta de los documentos, el control y seguimiento a los trámites que surte el documento hasta la resolución de los asuntos.
- **Organización.** Conjunto de operaciones técnicas para declarar el documento en el sistema de gestión documental, clasificarlo, ubicarlo en el nivel adecuado, ordenarlo y describirlo adecuadamente.
- **Transferencia.** Conjunto de operaciones adoptadas por la entidad para transferir los documentos durante las fases de archivo, verificando la estructura, la validación del formato de generación, la migración, refreshing, emulación o conversión, los metadatos técnicos de formato, los metadatos de preservación y los metadatos descriptivos.
- **Disposición de documentos.** Selección de los documentos en cualquier etapa del archivo, con miras a su conservación temporal, permanente o a su eliminación, de

acuerdo con lo establecido en las tablas de retención documental o en las tablas de valoración documental.

- **Preservación a largo plazo.** Conjunto de acciones y estándares aplicados a los documentos durante su gestión para garantizar su preservación en el tiempo, independientemente de su medio y forma de registro o almacenamiento.
- **Valoración.** Proceso permanente y continuo, que inicia desde la planificación de los documentos y por medio del cual se determinan sus valores primarios y secundarios, con el fin de establecer su permanencia en las diferentes fases del archivo y determinar su destino final (eliminación o conservación temporal o definitiva).

La manera de realizar la organización de los documentos es conforme a la normatividad archivística vigente y será de la siguiente manera:

- **Clasificación Documental:** en esta actividad se identificarán y establecerán las series y subseries documentales que componen los diferentes tipos documentales, esto se realizará de acuerdo a las Tablas de Retención Documental, la clasificación debe ser la primera actividad a realizarse, por parte del archivista, identificando así la procedencia documental, para lo anterior se debe de conocer el organigrama de la entidad, las series y subseries documentales.
- **Ordenación Documental:** es la forma de organizar los documentos mediante una secuencia cronológica de elaboración, es decir de acuerdo a la fechas de creación de cada documento, esto es un principio fundamental en la

Archivística conocido como el Principio de Orden Original, esto es indispensable para la adecuada organización documental.

- **Descripción Documental:** el análisis de los documentos en los archivos, permiten su identificación, localización y recuperación, para la gestión de la entidad. La ISAD (Norma Internacional General de la Descripción Archivística), donde trata las reglas generales aplicables a la descripción archivística, sin tener en cuenta la naturaleza y volumen. Dentro de la norma de ICONTEC NTC 4095 y la normatividad del Archivo General de la Nación, se agrupan siete áreas de información:

1. Área de identificación
2. Área de Contexto.
3. Área de Contenido y estructura.
4. Área de condiciones de acceso y uso.
5. Área de documentación asociada.
6. Área de notas.
7. Área de control de la descripción.

Consulta de Documentos: “es el proceso a un documento o grupo de documentos con el fin de conocer la información que contienen”¹⁷ Esta nos garantiza un derecho Constitucional que tienen todas las personas que es el “Derecho de acceder a la Información, contenida en los documentos de archivo”, siempre y cuando no hagan parte de los documentos considerados como de reserva.

¹⁷ Colombia. Archivo General de la Nación. Guía para la implementación de un programa de Gestión Documental. (2003) Bogotá. El Archivo, P. 8

Conservación de los Documentos: “conjunto de medidas preventivas o correctivas, adoptadas para garantizar la integridad física y funcional de los documentos de archivo, sin alterar su contenido”¹⁸

Mediante este procedimiento las entidades deben de garantizar las condiciones óptimas para proteger el acervo documental, mediante lugares adecuados con las debidas medidas de protección, con los implementos necesarios como: carpetas, cajas de archivo, estantes y edificios que cumplan con las condiciones técnicas establecidas en el Acuerdo 049 de 2000.

Disposición Final de los Documentos: “selección de los documentos en cualquier etapa del ciclo vital, con miras a su conservación temporal, permanente, o a su eliminación conforme a lo dispuesto en las Tablas de Retención Documental o Tablas de Valoración Documental”.¹⁹

En esta etapa es indispensable contar con la aprobación del Comité de Archivo, así mismo se debe tener en cuenta:

Mediante las Tablas de Retención y Valoración Documental, revisar los tiempos establecidos para cada tipo documental. Según lo estipulado en ellas se procederá a la eliminación, microfilmación, digitalización o conservación total.

Ahora bien los documentos desde su elaboración son creados con unos fines específicos y un propósito, de conservar información, de transmitirla a un receptor, esta es su naturaleza, de ella se desprenden tres tipos de operaciones como: Operación de obtención, de análisis y de gestión.

¹⁸ Colombia. Archivo General de la Nación. Guía para la implementación de un programa de Gestión Documental. (2003) Bogotá. El Archivo, P. 42

¹⁹ Ibíd. P. 45.

- **Operación de Obtención:** Sin lugar a dudas un documento no se elabora por sí solo, como mínimo debe tener un proceso para elaborarse, desde la parte manual o poderse realizar en el monitor de un computador. En este proceso podemos encontrar procesos como agrupación, selección, recuperación y distribución a diferentes usuarios.
- **Operación de Análisis:** este es el siguiente paso después de la creación del documento, entra a la etapa del análisis, realizándose mediante la lectura, revisión y comparación con los diferentes documentos, observándose aspectos más relevantes, en el contenido de cada documento analizado.
- **Operación de Gestión:** agotado los anteriores paso, solo queda tomar una decisión sobre qué hacer con el documento, el cual podrá ser muy importante para la toma de decisiones, podrá utilizarse para redactar alguna respuesta, eliminarse, remitirlo a otra persona , archivarlo en el archivo de gestión o si es el caso en el archivo histórico.

En la época actual, se le conoce como la era de la información, esto conlleva una facilidad de difusión y acceso a la información, mediante correo electrónico, internet etc. De este modo las entidades sea cual sea su tamaño, finalidad o actividad, se ven en la necesidad de una serie de recursos para poder funcionar adecuadamente y desarrollarse, lo anterior constituye la información en un producto o elemento tan vital para la entidad.

Dado que las nuevas tecnologías vienen creciendo de manera acelerada en nuestro país, es importante que las entidades de la administración adopten este modelo en sus procesos. Respondiendo así a las necesidades de la gestión administrativa, de esta manera se podrá

implementar un sistema de gestión documental en la empresa Radar Información y Conocimiento.

Por lo anterior se requiere de cumplir algunos requisitos como:

- **Organización:** Políticas, Normas, Programas, Personas de la organización, Procesos e información.
- **Documentos:** Presentación del ciclo vital de los documentos, creación de documentación (series y subseries documentales).
- **Infraestructura Tecnológica:** Sistema Operativo, Plataforma de correo, Arquitectura de red.

Gestión de documentos electrónicos: dentro del sistema informático en la Gestión de Documentos Electrónicos (GDE), la posibilidad de adquirir un software ayuda a conservar la información de la Entidad, si comparamos los archivos físicos por un lado y de otro los ficheros informáticos, podemos concluir que al utilizar un sistema GDE, se puede implementar una serie de estructuras donde se pueda clasificar y organizar la información, lo que permitirá la búsqueda y ubicación precisa e inmediata de la recuperación de la información que se requiera.

Desde la década de los años 80's, cuando se inició las primeras etapas de la GDE, básicamente se clasificaba como un sistema para tratar la documentación de manera organizada, en la que se permitía combinar la imagen con la información textual que se asociaba a ella.

Esto era a raíz de la irrupción que se presentaba en ese momento en las tecnologías ópticas para la captura de la información. Desde la década de los años 80's, cuando se inició las primeras etapas de la GDE, básicamente se clasificaba como un sistema para tratar la documentación de manera organizada, en la que se permitía combinar la imagen con la

información textual que se asociaba a ella. Esto era a raíz de la irrupción que se presentaba en ese momento en las tecnologías ópticas para la captura de la información.

Los documentos físicos se digitalizaban a través de los escáneres generando una imagen electrónica, la cual se asociaba a este documento, de igual manera unas series de índices para realizar su búsqueda y recuperación.

En estas primeras etapas de las tecnologías cobra importancia el reconocimiento óptico de caracteres (OCR), esto permitía a los contenidos, de los documentos físicos, su información fuera migrada a formatos electrónicos, que se podían interpretar por un ordenador, de este modo los sistemas clásicos de GD, se fueron adecuando al cambio en las tecnologías de acuerdo a las funcionalidades que se iban presentando en ellas.

Dentro de las funcionalidades tecnológicas que se fueron adicionando al Sistema de Gestión Documental se encuentran:

- **Gestión de Imágenes:** mediante la captura de las imágenes, a través de los diferentes escáner, con este proceso se puede distinguir entre la “digitalización grafica “y “digitalización del texto”, según sea la necesidad que requiera la entidad.
- **Reconocimiento óptico de caracteres en las tecnologías:** mediante la digitalización, el texto se puede interpretar y tratar electrónicamente, gracias al programa OCR (Optical Character Recognition) o ICR (Intelligent Character Recognition), siendo el OCR el paso más rápido, económico y seguro para realizar la entrada automática del contenido de los archivos físicos a soportes electrónicos.

- **Tecnología de almacenamiento óptico:** cuando se trata de almacenamiento de información electrónica, imágenes digitales, es necesario de contar con sistemas de almacenamiento masivo. Este sistema de almacenamiento óptico es conocido como el CD-ROM, actualmente se ha ido migrando la información a nuevos soportes, los cuales han ido incrementando drásticamente su capacidad de almacenamiento en la información electrónica.
- **Gestión electrónica de documentos (GDE):** serán factores claves los módulos de la gestión documental, para realizar la recuperación de la información, mediante índices de los atributos que tiene cada documento y su contenido de acuerdo a la automatización de los diferentes ciclos de vida dentro de los procesos de la Entidad.
- **Workflow (control de los flujos de trabajo):** relacionado con el software de trabajo en grupo, generando una serie de reglas que se especifican en los pasos y las tareas, que se realizan en la consecución del proceso. Mediante el cual se realiza la captura de la información, almacenamiento, procesamiento y gestión del conocimiento, que se genera en esta forma.

Por lo anterior un sistema de gestión de documentos electrónicos, se entiende como un sistema computarizado, como un conjunto de programas, que permite rastrear y almacenar documentos electrónicos o imágenes digitales de documentos cuya elaboración ha sido en soporte papel.

Dentro de la tecnología del hardware, encontramos los siguientes componentes:

- Servidores

- Escáneres y dispositivos
- Base de datos
- Redes
- Administradores
- Uso racional de los recursos
- Productividad y valor añadido

Las características y funcionalidades de los documentos electrónicos, nos ha permitido, reevaluar el significado del mismo, al pasar de ser una fuente de información estática a considerarse indispensable para la toma de decisiones.

La GDE es una evolución lógica de los sistemas tradicionales de la Gestión Documental, los cuales con el pasar de los tiempos y el cambio de las nuevas tecnologías ha ido agregando más y menos funcionalidades, integrando a las nuevas necesidades tecnológicas. Orientado a las entidades que cuentan con estructuras organizativas y muy complejas, con diversas series, subseries y tipos documentales, las cuales contienen usuarios, internos y externos, con diferentes tipos de perfiles en la herramienta informática.

Una buena elección y excelente implementación de un sistema de GDE, aporta numerosos beneficios a la entidad. Entre estos beneficios encontramos:

- Reducción del volumen documental, se elaboran solo documentos que sean necesarios.
- Dentro de la eficiencia administrativa se considera la reducción de procesos innecesarios.
- Mejor aprovechamiento del uso de las tecnologías de la información.

- Ahorro en espacio físico.
- Equipamiento para almacenamiento de documentos.
- Reducción de costos salariales, administrativos y del uso del papel.
- Ahorro en el tiempo de producción documental.
- Celeridad en la búsqueda de información.
- Facilidad de migración de información.
- Evita pérdida de información.

En este entorno, en la última década han aparecido herramientas en GED (Gestión Electrónica de Documentos), o más conocido por el término anglosajón de EDMS (Electronic Document Management Systems), por ser una tecnología reciente en nuestro país, ha sido la fuente principal de la revolución del concepto en la Gestión Documental, dentro de las entidades de la Administración.²⁰

3.1.2. Marco legal

Para todo lo que se realiza deben existir normas que vigilen y den lineamientos para garantizar que las diferentes actividades se hagan de la manera adecuada, para ello existen la normatividad archivística y los entes de control, para garantizar que la información y los documentos se gestionen óptimamente bajo los lineamientos establecidos para ello y velar por el buen uso de la información.

²⁰ Bustelo, C. El papel de los expertos en documentación en la implantación de tecnologías de gestión de documentos. (1994). Jornadas Españolas de Documentación. Gijón: FESABID, p. 357-362

En Colombia se usa la normatividad internacional con el único objetivo de mantener la globalización de la información, contar con uniformidad en las buenas practicas de gestión documental y estandarizar el manejo de la misma. Las normas internacionales que se aplican en Colombia deben pasar por un proceso de homologación para que estas puedan ser aplicadas, que consiste básicamente un proceso de adaptación de lenguaje y ajuste para aplicación. Los principios deben ser universales y no individuales. Aplicar esta normatividad implica un tema de madurez profesional y técnica. El AGN se ha encargado fuertemente de fortalecer y blindar la gestión de información a través de la normatividad y documentos de apoyo.

A continuación se enuncia el marco legal:

- **Ley General de Archivo de 2000:** Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones.

ARTÍCULO 19. Soporte documental. Las entidades del Estado podrán incorporar tecnologías de avanzada en la administración y conservación de su archivos, empleando cualquier medio técnico, electrónico, informático, óptico o telemático, siempre y cuando cumplan con los siguientes requisitos: a) Organización archivística de los documentos; b) Realización de estudios técnicos para la adecuada decisión, teniendo en cuenta aspectos como la conservación física, las condiciones ambientales y operacionales, la seguridad, perdurabilidad y reproducción de la información contenida en estos soportes, así como el funcionamiento razonable del sistema.

PARÁGRAFO 1 Los documentos reproducidos por los citados medios gozarán de la validez y eficacia del documento original, siempre que se cumplan los requisitos exigidos por

la leyes procesales y se garantice la autenticidad, integridad e inalterabilidad de la información.

PARÁGRAFO 2 Los documentos originales que posean valores históricos no podrán ser destruidos, aun cuando hayan sido reproducidos y/o almacenados mediante cualquier medio.

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.

Ley 962 de 2005 -Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

Ley 1341 del 30 de julio de 2009: Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las tecnologías de la información y las comunicaciones TIC, se crea la agencia nacional de espectro y se dictan otras disposiciones.

Ley 1273 de 2009 - 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 integralmente los sistemas que utilicen las tecnologías de la información y las comunicaciones, entre otras disposiciones.

Ley 1437 de 2011 Artículo 58. Archivo electrónico de documentos. Cuando el procedimiento administrativo se adelante utilizando medios electrónicos, los documentos

deberán ser archivados en este mismo medio. Podrán almacenarse por medios electrónicos, todos los documentos utilizados en las actuaciones administrativas. La conservación de los documentos electrónicos que contengan actos administrativos de carácter individual, deberá asegurar la autenticidad e integridad de la información necesaria para reproducirlos, y registrar las fechas de expedición, notificación y archivo.

Artículo 59. Expediente electrónico. El expediente electrónico es el conjunto de documentos electrónicos correspondientes a un procedimiento administrativo, cualquiera que sea el tipo de información que contengan. El foliado de los expedientes electrónicos se llevará a cabo mediante un índice electrónico, firmado digitalmente por la autoridad, órgano o entidad actuante, según proceda. Este índice garantizará la integridad del expediente electrónico y permitirá su recuperación cuando se requiera. La autoridad respectiva conservará copias de seguridad periódicas que cumplan con los requisitos de archivo y conservación en medios electrónicos, de conformidad con la ley.

Decreto 2609 de 2012: Artículo 18. Preservación de documentos en ambientes electrónicos.

Decreto 2609 de 2012: Artículo 28. Requisitos para la disponibilidad de los documentos electrónicos de archivo.

Decreto 2609 de 2012 Artículo 33. Definió que el Archivo General de la Nación y el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, establecerán los lineamientos generales que deben regular el expediente electrónico.

Decreto Ley 019 de 2012, por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública, establece en los artículos 40 y 140 el uso de las tecnologías de la información y las

comunicaciones y en particular al uso de medios electrónicos como elemento necesario en la optimización de los trámites ante la Administración Pública.

Ley 1564 de 2012, por medio de la cual se expide el Código General del Proceso y se dictan otras disposiciones, en lo referente al uso de las tecnologías de la información y de las comunicaciones en todas las actuaciones de la gestión y trámites de los procesos judiciales, así como en la formación y archivo de los expedientes.

Ley 1581 DE 2012 Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.

Acuerdo 5 de 2013: Por el cual se establecen los criterios básicos para la clasificación, ordenación y descripción de los archivos en las entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas y se dictan otras disposiciones.

Ley 1712 de 2014, Artículo 7. Disponibilidad de la Información. En virtud de los principios señalados, deberá estar a disposición del público la información a la que hace referencia la presente ley, a través de medios físicos, remotos o locales de comunicación electrónica. Los sujetos obligados deberán tener a disposición de las personas interesadas dicha información en la Web, a fin de que estas puedan obtener la información, de manera directa o mediante impresiones. Asimismo, estos deberán proporcionar apoyo a los usuarios que lo requieran y proveer todo tipo de asistencia respecto de los trámites y servicios que presten.

Decreto 1080 de 2015: Artículo 2.8.2.6.3. Preservación de documentos en ambientes electrónicos.

La Norma ISO 15489 - 1 Información y documentación – Gestión de documentos–
Parte 1: Generalidades.

La Norma ISO 15489 – 2 Información y documentación Gestión de documentos- Parte 2: Directrices

La Norma ISO 23081 – 1 Información y documentación procesos de gestión de documentos, metadatos para la gestión de documentos – Parte 1: Principios

4. DISEÑO METODOLÓGICO

4.1. TIPO DE TRABAJO DE GRADO

El tipo de trabajo de grado realizado para obtener el título de profesional en ciencias de la información y la documentación bibliotecología y archivística es proyecto de aplicación.

4.2. POBLACIÓN

La población definida para el desarrollo del proyecto de aplicación se compone del área administrativa y comercial de la empresa Radar Información y Conocimiento, cuyos usuarios harán uso del módulo de correspondencia del sistema de gestión documental Alfresco, con estas personas se realizó el levantamiento de información.

5. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Para el proyecto de aplicación, se estableció el siguiente cronograma de actividades el cual fue revisado y aprobado por el supervisor de trabajo de grado de la empresa Radar Información y Conocimiento.

Tabla. 3. Cronograma de aplicación

No	Plan de trabajo	Días	Inicio	Fin
1	Investigación preliminar	5	14/03/17	20/03/17
1.1	Revisión de la documentación general de la empresa			
1.2	Entrevistas a cargos estratégicos			
1.3	Análisis de la información			
2	Análisis de las actividades de la organización	4	21/03/17	24/03/17
2.1	Revisión del sistema de gestión			
2.2	Entrevistas con las partes interesadas			
3	Identificación de los requisitos	5	27/03/17	31/03/17
3.1	Investigación de los requisitos internos y externos			
3.2	Identificación de los metadatos			
4	Identificación de las estrategias para cumplir los requisitos	5	3/04/17	7/04/17
4.1	Diseño de plan de gestión del cambio			
4.2	Propuesta de estrategia de aplicación			
5	Diseño de un sistema de gestión de documentos	10	10/04/17	21/04/17
5.1	Instalación del modulo de correspondencia			
5.2	Parametrización del modulo de correspondencia del software			
5.3	Pruebas de funcionamiento			
6	Implementación de un sistema de gestión de documentos	10	24/04/17	5/05/17
6.1	Entrenamiento a los usuarios del software			
6.2	Acompañamiento en la salida a producción			
7	Revisión posterior a la implementación	5	8/05/17	12/05/17
7.1	Ajustes y mejoras			

6. RECURSOS

6.1. RECURSOS HUMANOS

El proyecto de aplicación tiene los siguientes requisitos de personal:

Estudiante CIDBA

Auxiliar administrativo

Auxiliar comercial

Gerente y directores de áreas

Ingeniero de sistemas

6.2. RECURSOS FÍSICOS

La empresa Radar Información y Conocimiento ha puesto a disposición del proyecto de aplicación su infraestructura física, como oficinas, servidores y equipos tecnológicos requeridos para la capacitación y gestión del cambio.

Requisitos mínimos para la implementación

Para contar con una correcta implementación de Alfresco se deben cumplir los siguientes requisitos:

Hardware

- Sistemas de 64 bits: aunque se pueden utilizar sistemas de 32, el rendimiento aumenta en entornos de 64.
- Usar un sistema con una velocidad de procesamiento por encima de los 2.0 GHz.
- Alojar suficiente memoria RAM para el sistema operativo además de la necesaria para la Máquina Virtual de Java (JVM).
- Guardar los índices de búsqueda en el disco local en lugar del almacenamiento en red.
- El almacenamiento de disco debe ser siempre superior a la estimación de los documentos que se vayan a guardar; así pues, también hay que incluir espacio para los archivos temporales y las distintas versiones. (Tic portal, 2017) De igual manera se debe tener en cuenta la cantidad de usuarios recurrente que van a hacer uso del sistema, para las configuraciones de CPU y RAM necesarias para el óptimo funcionamiento de la herramienta.

Software

- Base de datos: Alfresco trae preconfigurada una base de datos PostgreSQL 9.3.6. Sin embargo, se puede utilizar cualquiera de las bases de datos soportadas por el sistema: DB2, MariaDB, MySQL, Oracle, SQL Server o Amazon RDS
- Servidor de Aplicaciones: Alfresco 5.0 se ejecuta en Tomcat
- Suite ofimática LibreOffice: Para convertir documentos de un formato a otro Alfresco utiliza LibreOffice 4.2
- Kit de Desarrollo Java SE (JDK): Para la última versión de Alfresco (5.0) la versión 7.0 y 8.0 de Java son compatibles
- Imagemagick: Para la vista previa de imágenes
- GhostScript: Junto con Imagemagick para la vista previa de imágenes.

7. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Los instrumentos de recolección de información empleados en el desarrollo del proyecto de aplicación son entrevistas y notas de observación, “Lo que se busca en un estudio cualitativo es obtener datos (que se convertirán en información) de personas, seres vivos, comunidades, situaciones o procesos en profundidad”. De acuerdo con lo anterior se realizaron sesiones de trabajo con las partes interesadas para identificar los aspectos relevantes sobre la gestión de la correspondencia, la información y la documentación de la empresa Radar Información y Conocimiento. Sampieri (2014)

Los aspectos que se buscaba identificar en el proceso de recolección de información son el lenguaje y los significados propios de la empresa para que los procesos de comunicación sean fluidos; papeles o roles de cada actor que participa en los procesos de gestión de la información, procesos y formas de realizar las actividades propias de la gestión de la correspondencia.

La entrevista como proceso comunicativo busca que los participantes narren sus experiencias y puntos de vista sobre los procesos y los diferentes aspectos de la gestión de la documentación de correspondencia en la empresa.

7.1. ENTREVISTA

Identificación del personal que participa en la sesión

Nombre del funcionario

Cargo

Correo electrónico

Proceso al que pertenece

Área de la empresa

Tipología documental producida / tramitada

Dependencia

Información sobre la documentación

Tipología documental ingreso

Soporte

Papel

Electrónico

Nivel de seguridad

Restringido

Confidencial

Interno

Externo

Público

Formato que usa

Metadatos empleados para describir los documentos

Observaciones

7.2. TABULACIÓN DE RESULTADOS

Por tratarse de un proyecto de aplicación que emplea la entrevista y las notas de observación como instrumentos de recolección de información la tabulación se hace por cada tipo de documento que se identificó en el desarrollo de las entrevistas. (ver Anexo 5. Formato de levantamiento de información)

7.3. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Los resultados más significativos de la aplicación de la entrevista, son los siguientes:

- Cuantitativos

De los 8 tipos de documentos identificados en el proceso de recepción y envío de correspondencia en soporte papel 6 también pueden gestionarse completamente en formato electrónico.

De los 8 tipos documentales identificados ninguno es restringido y ninguno público 3 son internos, 5 son externos.

- Cualitativos

Se identifican y describen 6 flujos de trabajo diferenciados de acuerdo con la secuencia de pasos y participación de actores en el proceso.

Se identifican y definen los metadatos de descripción de cada tipo de documento

8. IMPLEMENTACIÓN DE LA PROPUESTA

8.1. FASE DISEÑO

En esta fase se elaboró el cronograma de trabajo, el cual se expuso a los cargos estratégicos de la empresa Radar Información y Conocimiento el cual indicaba las diferentes actividades según la metodología DIRKS ISO/TR 15489-2-2001, se dieron a conocer los entregables como resultado del proyecto, se indicaron los recursos físicos y técnicos necesarios para la elaboración del proyecto de aplicación, y se realizaron los ajustes requeridos por las partes.

8.1.1. Requisitos

Para llevar a cabo la implementación del módulo de correspondencia del Sistema de Gestión Documental Alfresco se hizo necesario contar con la colaboración de la infraestructura física, tecnológica y humana de la empresa Radar Información y Conocimiento, ya que el sistema quedará instalado en sus servidores y no se contaba con un espacio óptimo para ofrecer el levantamiento de información y la capacitación de los usuarios sobre el sistema

8.1.2. Descripción propuesta

Se dio a conocer a la empresa Radar Información y Conocimiento la metodología de trabajo que se usará para llevar a cabo la implementación del módulo de correspondencia del

Sistema de Gestión Documental Alfresco, la cual es la metodología DIRKS DIRKS ISO/TR 15489-2-2001, basados en esta metodología se llevarán a cabo todos los pasos para la ejecución del proyecto de aplicación.

8.2. FASE DE DESARROLLO

De acuerdo con el cronograma elaborado para el proyecto de aplicación de la implementación del módulo de correspondencia del sistema de gestión documental Alfresco Community Edition, se aborda el proyecto de aplicación llevando a cabo la ejecución de cada una de las actividades indicadas y con la colaboración del equipo de trabajo, responsables de la información y cargos estratégicos.

Nota: Se emplearán los formatos e imagen corporativa de la empresa Radar Información y Conocimiento para vincular los documentos resultantes del proyecto, al sistema de gestión.

Investigación preliminar

En esta primera etapa se busca comprender el contexto sobre el que Radar desarrolla sus diferentes actividades para identificar de que manera estas influyen en la administración de sus documentos. De acuerdo con el cronograma las siguientes son las etapas que se llevarán a cabo.

- Revisión de la documentación general de la empresa
- Entrevistas a cargos estratégicos
- Análisis de la información

Se realiza reunión de apertura con los cargos estratégicos de la empresa en la que se hace la socialización del proyecto, de la metodología DIRKS que se usará, el cronograma de trabajo y se reciben los documentos generales de la empresa los cuales son:

- Procedimientos relacionados con la gestión documental
- Estructura organizacional del segundo trimestre de 2017
- Mapa de procesos

En esta primera reunión con los cargos estratégicos se plantean las siguientes necesidades:

- Agilizar los tiempos de respuesta de los diferentes trámites
- Contar con la trazabilidad de la gestión realizada en los documentos
- Agilizar la accesibilidad a la información requerida
- Garantizar la seguridad e integridad de la información

Análisis de las actividades de la organización

En esta etapa se busca comprender como y que hace la empresa e identificar como interactúan los documentos con los procesos y sus actividades, de esta manera se puede entender la relación y la secuencia de pasos que se lleva internamente para cumplir las funciones de la empresa así como los documentos que producen y gestionan.

- Revisión del sistema de gestión
- Entrevistas con las partes interesadas

En esta etapa se realiza el levantamiento de información haciendo uso de las entrevistas, con los diferentes usuarios de la empresa Radar Información y Conocimiento. De igual manera se realiza la revisión del sistema de gestión, donde se identifican los documentos asociados a las diferentes actividades de la empresa.

Identificación de los requisitos

En esta etapa se busca determinar los requisitos que se deben cumplir para la adecuada administración de los documentos, que reflejan las actividades de la organización.

- Investigación de los requisitos internos y externos
- Identificación de los metadatos

Gracias al levantamiento de información con los usuarios y los cargos estratégicos de la empresa Radar Información y Conocimiento se logran identificar los requisitos de información y necesidades de los usuarios, de igual manera se realiza la identificación de los metadatos por los diferentes tipos documentales.

Identificación de las estrategias para cumplir los requisitos

En esta etapa se busca determinar los documentos (políticas, procedimientos, normas, estrategias, buenas prácticas, instructivos, etc.) que se adoptaran para garantizar la adecuada administración de los documentos.

- Diseño de plan de gestión de cambio

- Propuesta de estrategia de aplicación

Como parte de la implementación del módulo de correspondencia del Sistema de Gestión Documental Alfresco, se requiere poder garantizar la continuidad y éxito de la herramienta al interior de la empresa, para ello se propone un plan de gestión del cambio el cual se expone ante los cargos estratégicos de Radar Información y Conocimiento.

Diseño de un sistema de gestión de documentos

En esta etapa se busca diseñar un plan que permita la adecuada implementación del sistema de gestión.

- Instalación del módulo de correspondencia
- Parametrización del módulo de correspondencia del software
- Pruebas de funcionamiento

En esta etapa y teniendo en cuenta todas las actividades anteriormente ejecutadas, se lleva a cabo la instalación, parametrización y pruebas de funcionamiento del módulo de correspondencia del Sistema de Gestión Documental Alfresco, estas actividades se llevaron a cabo con la colaboración activa del equipo de trabajo del área de tecnología de la empresa Radar Información y Conocimiento

Implementación de un sistema de gestión de documentos

Con base en todas las etapas aplicadas, se busca realizar la implementación del sistema de gestión de documentos.

- Entrenamiento a los usuarios del software
- Acompañamiento en la salida a producción

Como resultado final de la metodología, se lleva a cabo la salida a producción del módulo de correspondencia del Sistema de Gestión Documental Alfresco, el cual inicia con el entrenamiento de todos los usuarios sobre la herramienta, de igual manera se capacito al director de tecnología como usuario administrador de la herramienta y se le hizo entrega de los manuales de uso del sistema.

De igual manera y como lo indicaba el cronograma de trabajo, se realizó el acompañamiento a la salida a producción, etapa en la cual se realizaron todos los ajustes solicitados por los diferentes usuarios entre los que se encontraban: actualización de roles, inclusión de metadatos.

9. RESULTADOS

RECOMENDACIONES

- Promover una cultura de cero papel al interior de la empresa Radar Información y Conocimiento al incluir todos los documentos de gestión de información en el sistema Alfresco.
- Aprovechar al máximo la herramienta al poner funcionamiento los diferentes módulos del Sistema de Gestión Documental Alfresco.

- Realizar auditorias periódicas para validar la seguridad del sistema.
- Realizar Backup de la información contenida en el sistema como plan de seguridad.
- Fortalecer la gestión documental al interior de la empresa, cumpliendo con los instrumentos archivísticos solicitados por el AGN

10. CONCLUSIONES

De acuerdo con el plan y cronograma propuestos, y gracias a la colaboración de los diferentes usuarios y cargos estratégicos de la empresa Radar Información y Conocimiento se realizaron todas las actividades indicadas en la metodología DIRKS, dando como resultado la implementación del módulo de correspondencia del Sistema de Gestión Documental Alfresco en la empresa Radar Información y Conocimiento, el cual a su primera semana de salida a producción arroja resultados positivos de los usuarios frente al uso de la herramienta, este factor como elemento vital de la continuidad y éxito de la herramienta al interior de la empresa

Implementar un sistema de gestión documental o como en este caso el módulo de correspondencia es una estrategia importante para asegurar parte del éxito de una empresa, ya que permite la trazabilidad y el acceso oportuno a la información, lo cual facilita la toma de decisiones generando mayores oportunidades y mejoras.

La gestión documental cumple un papel fundamental en la organización de la información de las diferentes empresas, contar con una adecuada gestión documental apoyada en los

diferentes lineamiento e instrumentos archivísticos facilita la seguridad y gestión de la información.

11. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Alfresco. [en línea], disponible en: www.alfresco.com/. [2017, 23 de abril].

Alonso, García y Lloveras, M. La norma ISO 15489: *un marco sistemático de buenas prácticas de gestión documental en las organizaciones*. [en línea], disponible en: <http://eprints.rclis.org/12263/>, revista de biblioteconomía y documentación, 2007, n. 47, pp. 41-70. [2017, 15 de marzo].

Arriola, O., Rivero L. (2013). *Archivos y tecnología: Una relación necesaria*. [en línea], disponible en: <http://eprints.rclis.org/19910/1/Archivos%20y%20tecnologia.pdf> [2017, 6 de marzo].

Bescós, J., Navarro, J. (1997). *La digitalización como medio para preservación y acceso a la información en archivos y bibliotecas*. [en línea], disponible en: http://gredos.usal.es/xmlui/bitstream/handle/10366/113397/EB09_N080_P28-41.pdf?sequence=1 [2017, 6 de marzo].

Colombia. Ministerio de Cultura. *Decreto 2609 de 2012. Por el cual se reglamenta el Título V de la Ley 594 de 2000, parcialmente los artículos 58 y 59 de la Ley 1437 de 2011 y se dictan otras disposiciones en materia de Gestión Documental para todas las Entidades del Estado*. [En línea], disponible en: <http://www.archivogeneral.gov.co/decretos> [2017, 16 de marzo].

- Colombia. Archivo General de la Nación. *Acuerdo 027 de 2006. Por el cual se modifica el Acuerdo No. 07 del 29 de junio de 1994.* [En línea], disponible en: <http://www.archivogeneral.gov.co/acuerdos> [2017, 16 de marzo]
- Colombia. Archivo General de la Nación. *Acuerdo 060 de 2001. Por El Cual Se Establecen Pautas Para La Administración De Las Comunicaciones Oficiales En Las Entidades Públicas Y Las Privadas Que Cumplen Funciones Públicas* [En línea], disponible en: <http://www.archivogeneral.gov.co/acuerdos> [2017, 16 de marzo]
- Colombia. Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. S.f. *Cero papel en la administración pública, documentos electrónicos.* [2017, 3 de abril]
- Colombia. Archivo General de la Nación. *Infografía instrumentos archivísticos.* S.f. [En línea], disponible en: <http://www.archivogeneral.gov.co/infograf%C3%ADas> [2017, 15 de marzo].
- Colombia. Archivo General de la Nación. Compilación normativa. (2014). *Compilación nacional e internacional de normas en materia de documento electrónico y preservación a largo plazo.* S.f. [En línea], disponible en: www.archivogeneral.gov.co [2017, 15 de marzo].
- Colombia. Archivo General de la Nación. *Guía de metadatos.* Guía para la formulación de un esquema de metadatos para la gestión de documentos. S.f. [En línea], disponible en: <http://www.archivogeneral.gov.co/manuales> [2017, 1 de abril].
- Colombia. Archivo General de la Nación. *Implementación de un programa de gestión documental - PGD.* 2014 [En línea], disponible en: <http://www.archivogeneral.gov.co/manuales> [2017, 1 de abril].

- Cornwall Afiliaste plc. (2001). *Modelo de requisitos para la gestión de documentos electrónicos de archivo. Especificación MoReq*. [En línea], disponible en: <http://cornwell.co.uk/moreq> [2017, 15 de marzo].
- Duchein, M. La profesión del archivero entre el pasado y el futuro (2002). [En línea], disponible en: <http://www.actiweb.es/itsam/archivo3.pdf>. [2017, 8 de marzo].
- Esane, Consultores S. C. y SECRETARÍA DE ECONOMÍA, M. (2004). Análisis de las Características de Oferta y Demanda en los Nichos de Mercado Mundial de Software y Servicios Relacionados. (Rep. Núm.: Fase 1 / Criterio 1). Secretaría de Economía, México. [2017, 6 de marzo].
- García, A., *La gestión de documentos electrónicos como respuesta a las nuevas condiciones del entorno de información* (2001). [En línea], disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1024-94352001000300003&script=sci_arttext [2017, 6 de marzo].
- Heeks, Richard & Nicholson Brian (2002). Software Export Success Factors in Developing and Transitional Economies. Institute for Development Policy and Management:Publications (web portal), The University of Manchester [En línea]. Disponible en : http://www.sed.manchester.ac.uk/idpm/publications/wp/di/di_wp12.htm [2017, 6 de marzo].
- Jiménez, A. *Los archivos audiovisuales en los medios de comunicación digital* (2003). [En línea], disponible en: <http://www.ibersid.eu/ojs/index.php/scire/article/view/1469/1447>. [2017, 6 de marzo].
- Monteón, H., Riquelme, M. (2003). *Las nuevas tecnologías al rescate de los archivos*. [En línea], disponible en: <http://www.amip.org.mx/htm/RevAMIP/A5NUM17/AMIP51708.pdf> [2017, 6 de marzo].

Porter, M. (1987): *Ventaja competitiva*. Ed. CECSA [2017, 6 de marzo].

Rodríguez y González, J. *Integración de las tecnologías de flujo de trabajo y gestión documental para la optimización de los procesos de negocio*, revista *Ciencias de la Información*. Vol. 33, No. 3, [2017, 15 de marzo].

Rossini, D. (2012). *Los archivos y las nuevas tecnologías de la información*. [En línea], disponible en: <http://eprints.rclis.org/4651/1/lapaz11.pdf> [2017, 6 de marzo].

Ruiz, F. *Archivista, archivo, documento de archivo. necesidad de clarificar los conceptos*. En *Anales de Documentación*, 2, (1999). Pp. 110-111

Takikonda, Mohan & Lorence, Maia (2001). *Towards Effective Software Development. A Conceptual Framework of Software Project Types, Development Processes, and Functional Outcomes*. En T.Boone (Ed.), *New Directions in Supply Chain Management: Technology, Strategy and Implementation* (pp: 171-180). University of North Carolina at Chapel Hill & IBM Global Services.

Tic.portal, *Implementación de Alfresco*. [En línea], disponible en: <https://www.ticportal.es/temas/sistema-gestion-documental/programas-gestion-documental/alfresco/implementacion-alfresco>, [2017, 4 de abril].

Trujillo-Casañola, Y., Febles-Estrada, A., & León-Rodríguez, G. (2014). *Modelo para valorar las organizaciones al iniciar la mejora de procesos de software/Model for organizational assessment at the start of a software process improvement*. *Ingeniare : Revista Chilena De Ingeniería*, 22(3), 412-420. Disponible en: <https://bdbiblioteca.universidadean.edu.co:2237/docview/1550520552?accountid=34925>. [2017, 6 de marzo].

UNE-ISO 15489-2 (2001). *Información y documentación. Gestión de Documentos. Parte 2: Directrices*.

UNE-ISO 15489-1(2001). *Información y documentación. Gestión de Documentos. Parte 1: Generalidades*

UNE-ISO 23081-1 (2008). *Información y documentación procesos de gestión de documentos, metadatos para la gestión de documentos. Parte 1: Principios*

12. ANEXOS

Anexo 1. Carta de consentimiento informado



CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo **NIKOS CLEMENTE SIERRA DUQUE** identificado con la C.C 79.985.053 de Bogotá, como Representante legal de la empresa RADAR INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO autorizo la realización del Trabajo de Aplicación llamado **IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL ALFRESCO – MODULO DE CORRESPONDENCIA PARA LA EMPRESA RADAR INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ**, durante un periodo estimado en 2 meses y medio, cuyo resultado, será la implementación del modulo de correspondencia del sistema de gestión documental Afresco y los entregables de los objetivos específicos planteados por la estudiante CIDBA. Acepto supervisar el desarrollo y resultados del trabajo ya que he sido informado acerca de sus objetivos, cronograma y entregables.

Entiendo que la estudiante de CIDBA encargada de la intervención, puede detener la aplicación o la participación de esta empresa en cualquier momento sin mi consentimiento. Así mismo, tengo derecho a retirarme en cualquier momento.

Por el presente autorizo a la estudiante de CIDBA, **MARICEL ARROYAVE GÓMEZ** identificada con C.C 1.118.295.358 de Yumbo, a publicar la información obtenida como resultado de la participación en el trabajo de aplicación, en la sustentación u otros medios legales y de permitirle revisar el proyecto guardando la debida CONFIDENCIALIDAD de mí y de esta empresa, así como su ingreso a las instalaciones de la empresa.

Firma del Responsable

Firma de estudiante CIDBA:

Fecha: 13 de Marzo de 2017

Resolución N° 008430 de 1993
Normas éticas para la investigación

Radar Información y Conocimiento
Cra. 18 No 36 - 37 Casa G
PBX: (1) 3202152
contacto@radar.com.co - Bogotá Colombia



Anexo 2. Acta de reunión con cargos estratégicos



Acta de Reunión -GC 01- 2016

PROYECTO	IMPLEMENTACIÓN ALFRESCO - RADAR				
ENTIDAD	RADAR INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO	CIUDAD	BOGOTÁ D.C.	FECHA	15 / 03 / 2017
ELABORO	NOMBRE	MARICEL ARROYAVE GOMEZ	CARGO	ESTUDIANTE CIDBA	

TIPO	NOTA
ACTIVIDADES	• Socialización del proyecto con los directores de la empresa • Socialización de la metodología empleada • Se presenta el cronograma de actividades • Entrega de la documentación solicitada
INFORMACION	• Procedimientos relacionados con la gestión documental • Organigrama • Mapa de procesos
COMPROMISOS	• Garantizar que el equipo de trabajo asistirá a las actividades programadas • Disponer de los recursos físicos y tecnológicos necesarios para la ejecución del proyecto de implementación • Apoyar los cambios organizacionales que surjan

Anexo 3. Formato de asistencia a reunión con cargos estratégicos



Formato de Asistencia - GC 01- 2016

PROYECTO	IMPLEMENTACIÓN ALFRESCO - RADAR				
ENTIDAD	RADAR INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO	CIUDAD	BOGOTÁ D.C.	FECHA	15 / 03 / 17
DIRIGIDO POR:					
NOMBRE	MARICEL ARROYAVE GOMEZ				
CARGO	ESTUDIANTE CIDBA				
ASISTENCIA A	Entrevista	☒	Capacitación	☐	

No	NOMBRE	ÁREA	FIRMA
1	NIKOS SIERRA DUQUE	GERENCIA	
2	JOHN JAIRO HERNANDEZ	TECNOLOGIA	
3	MABEL SARMIENTO	ADMINISTRATIVA	
4	VICTORIA DACOSTA	COMERCIAL	
5	MARICEL ARROYAVE GOMEZ	ESTUDIANTE CIDBA	
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			
21			
22			

Anexo 4. Plan de gestión del cambio

PLAN DE OMUNICACIONES Y GESTIÓN DEL CAMBIO.

«PROYECTO: Implementación módulo de correspondencia del Sistema de Gestión Documental Alfresco»

CONTEXTO

Las tecnologías de información han transformado la vida humana en todas sus dimensiones, desde la manera de comunicarse, aprender, enseñar, pagar los servicios públicos, y en las ultimas décadas ha transformado la manera de trabajar. La incorporación de tecnologías de información en ambientes laborales exige a los trabajadores poseer competencias y habilidades tecnológicas o una formación técnica especializada.

Los seres humanos buscan permanentemente la estabilidad en todos los aspectos sociales y vitales, tienen dificultades a la hora de adaptarse a cambios significativos en su entorno y en su trabajo. Con el objetivo de disminuir el rechazo natural al cambio y buscando una mejor aceptación y adaptación en el proceso de implementación del Sistema de Gestión Documental Alfresco se presenta la siguiente propuesta para la Gestión del Cambio.

OBJETIVO PRINCIPAL

Apoyar las actividades de la Implementación del módulo de correspondencia del Sistema de Gestión de Documentos SGD desde el punto de vista de las Comunicaciones, para lograr el adecuado posicionamiento y comprensión del sistema y los beneficios que generarán la organización, propiciando la participación de todos y la apropiación de mejores prácticas.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Posicionar el nombre del SISTEMA DE GESTIÓN DE DOCUMENTOS
- Difundir las mejores prácticas en el manejo de documentos
- Facilitar el uso del sistema de gestión documental Alfresco
- Abrir espacios de recepción de ideas y sugerencias

El proceso de Gestión del cambio se implementará a lo largo del desarrollo de todo el proyecto e involucra a todos los actores de la organización individualmente y a los grupos de interés y trabajo de las diferentes dependencias de la organización

JUSTIFICACIÓN

Uno de los factores de éxito de los proyectos de desarrollo e implementación de software para Trujillo-Casañola (2014), es mediante la incorporación de componentes de gestión del cambio organizacional de tal manera que se reduzca la incertidumbre y el miedo a los cambios que implica la implementación de tecnologías de información y comunicaciones.

ESTRATEGIA COMUNICACIONAL

1. Creación de un logotipo del SGD y slogan de posicionamiento

Atributos de la Imagen

- El logo debe permitir identificar el cambio, la flexibilidad y la capacidad de asimilación de los empleados de Radar a las nuevas políticas definidas al interior de la organización.
- El logo contiene también el documento como elemento de memoria organizacional y como testimonio de la gestión de cada individuo en la empresa.

- El logo debe ser la identidad del sistema de gestión de documentos nueva área de la organización llamada centro de gestión documental o Centro Documental.

2. Creación de un programa de líderes del cambio organizacional con una imagen gráfica de referencia. Ellos serán los primeros capacitados, motivados y guiados para ser líderes multiplicadores de buenas prácticas de gestión documental.

3. Creación de un sistema de retroalimentación de los usuarios, tipo BUZON DE IDEAS para la activa comunicación con el Administrador del SGD y recepción continua de aportes para el mejoramiento continuo del proceso.

Anexo 5. Formato de levantamiento de información

DATOS DEL USUARIO						
FUNCIONARIO	CARGO	CORREO	PROCESO AL QUE PERTENECE	ÁREA	TIPOLOGÍA DOCUMENTAL PRODUCIDA	Dependencia
Mabel Sarmiento Gutierrez	Directora administrativa	mabel.sarmiento@radar.com.co	Administración	Dirección administrativa	FACTURAS	Dirección administrativa
Mabel Sarmiento Gutierrez	Directora administrativa	mabel.sarmiento@radar.com.co	Administración	Dirección administrativa	CUENTAS DE COBRO	Dirección administrativa
Mabel Sarmiento Gutierrez	Directora administrativa	mabel.sarmiento@radar.com.co	Administración	Dirección administrativa	CONTRATOS	Dirección administrativa
Mabel Sarmiento Gutierrez	Directora administrativa	mabel.sarmiento@radar.com.co	Administración	Dirección administrativa	SOLICITUDES	Dirección administrativa
Victoria Dacosta	Directora Comercial	victoria.dacosta@radar.com.co	Comercial	Dirección comercial	POLIZAS	Dirección comercial
Victoria Dacosta	Directora Comercial	victoria.dacosta@radar.com.co	Comercial	Dirección comercial	PROPUESTAS	Dirección comercial
Victoria Dacosta	Directora Comercial	victoria.dacosta@radar.com.co	Comercial	Dirección comercial	COTIZACIONES	Dirección comercial
					COMUNICAICONES OFICIALES	

ADMINISTRACION DE DOCUMENTOS

TIPOLOGÍA DOCUMENTAL INGRESO	PAPEL	ELECTRÓNICO	RESTRINGIDO	CONFIDENCIAL	INTERNO	EXTERNO	PUBLICO	FORMATO QUE USA	METADATOS	OBSERVACIONES
FACTURA	X	X			X			Membrete de las comunicaciones	Remitente NIT Concepto Fecha del documento Fecha de Radicado	Las facturas que ingresan a Radar son visadas inicialmente por la Directora de proyectos y posteriormente por el Gerente general quien autoriza el pago de las mismas - Para las facturas que salen de Radar, la dirección de proyectos da la orden de cobro y el área adminsitrativa emite la factura
CUENTA DE COBRO	X	X						Membrete de las comunicaciones	Remitente NIT Concepto Fecha del documento Fecha de Radicado	Las cuentas de cobro que ingresan a Radar son visadas inicialmente por la Directora de proyectos y posteriormente por el Gerente general quien autoriza el pago de las mismas- Radar no produce cuentas de cobro
CONTRATO	X		X					Membrete de la empresa	Consecutivo Contratante Contratista	Los contratos en los que Radar es proveedor, son revisados conjuntamente con el area administrativa, de tecnologia y proyectos para porterior firma por el gerente general o representante legal suplente. Los contratos en los que Radar es el contratante son revisados por el area encargada y firmados por el gerente general
SOLICITUD	X	X			X			Membrete de la empresa	Consecutivo Fecha del documento Fecha de radicado Remitente Destinatario Asunto Folios Anexos	Las solicitudes que llegan a Radar son recibidas por el área adminsitrativa y de acuerdo al tipo de solicitud se entrega el documento al área encargad. Cuando las solicitudes son emitidas por Radar, estas las elabora el área que lo requiera
POLIZA	X		X					Membrete de las empresas	Consecutivo Fecha del documento Fecha de radicado Remitente Destinatario Asunto Folios Anexos	Las polizas ingresan a Radar y son revisadas y gestionadas por el área comercial, estas son revisadas por la directora de proyectos
PROPUESTA	X	X			X			Membrete de la empresa	Consecutivo Remitente Destinatario Asunto Folios Anexos	Las propuestas que salen de Radar se construyen conjuntamente con el area de tecnologias, proyectos y el area comercial, para finalmente ser aprobadas por la gerencia general. Las que ingresan a Radar son recibidas por el área adminsitrativa y esta entrega al área encargada
COTIZACION	X	X				X		Membrete de la empresa	Consecutivo Destinatario Asunto Folios Anexos	Las cotizaciones que salen de Radar se construyen conjuntamente con el area de tecnologias, proyectos y el area comercial, para finalmente ser aprobadas por la gerencia general. Las cotizaciones que ingresan a Radar son recibidas por el área adminsitrativa y ella entrega al área correspondiente
COMUNICACIONES OFICIALES	X	X						Membrete de la empresa	Consecutivo Fecha del documento Fecha de radicado Remitente Destinatario Asunto Folios Anexos	Las comunicaciones oficiales pueden salir de cualquier área siempre y cuando cuenten con el membrete oficial, las que ingresan son recibidas por el área adminsitrativa y esta la entrega al área correspondiente

Anexo 6. Acta de capacitación



Acta de Reunión -GC 01- 2016

PROYECTO	IMPLEMENTACIÓN ALFRESCO - RADAR				
ENTIDAD	RADAR INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO	CIUDAD	BOGOTÁ D.C.	FECHA	26 / 04 / 2017
ELABORO	NOMBRE	MARICEL ARROYAVE GOMEZ	CARGO	ESTUDIANTE CIDBA	

TIPO	NOTA
ACTIVIDADES	• Capacitación en el Uso del sistema de Gestión Documental Alfresco • Capacitación en la Administración del Sistema de Gestión Documental Alfresco
INFORMACION	• Principales funcionalidades del sistema • Radicación de correspondencia de entrada • Radicación de Correspondencia de salida • Administración del Repositorio • Administración de Sitios • Administración de Grupos, Roles y Usuarios
COMPROMISOS	• Garantizar acompañamiento permanente durante una semana para resolver las dudas de los usuarios del sistema



Informe técnico de Implementación

Versión 1.0

Abril 24 de 2017



Implementación del modulo de correspondencia del Sistema de Gestión de Contenidos y Documentos -

En este informe encontraras..

- 1. Presentación.....3
- 2. Introducción3
- 3. Oficinas productoras (áreas de la empresa)4
- 4. Arquitectura de Información.....5
- 5. Esquema de Metadatos12
- 6. Flujo de trabajo de correspondencia 18
- 7. Roles de usuarios19

1. Presentación

La implementación de un Sistema de Gestión Documental involucra la planeación y ejecución de diferentes cambios en los procesos y procedimientos de cualquier organización, por lo cual este proyecto se considera un proceso transformador de la cultura organizacional de Radar.

Este documento se construyó con el objetivo de documentar los requerimientos técnicos funcionales para la posterior parametrización de sistema de Gestión Documental Alfresco y especialmente el sistema de Gestión de Correspondencia.

2. Introducción

De acuerdo con la metodología DIRKS por su sigla en Inglés, Designing and Implementing Recordkeeping Systems (Diseño e implementación de Sistemas de mantenimiento de registros) referenciada en la Norma ISO 15489:2002 y teniendo en cuenta las mejores prácticas empleadas en la gestión de documentos en los diferentes soportes analógicos y electrónicos analizando las actividades misionales de RADAR, y su proyección a la estandarización de procesos y procedimientos de gestión de documentos y correspondencia.

Las etapas definidas en la metodología son las siguientes:

- a. Investigación preliminar
- b. Análisis de las actividades de la organización
- c. Identificación de requisitos
- d. Evaluación de los sistemas existentes
- e. Identificación de estrategias para el mantenimiento de los registros
- f. Diseño del Sistema
- g. Implementación del Sistema
- h. Evaluación del sistema posterior a la implementación

Como parte del proceso inicial de investigación preliminar y análisis de las actividades de la organización se identificó la estructura documental de RADAR desde los siguientes componentes:

- Identificación de Áreas y oficinas productoras y tramitadoras de documentos
- Estructura de directorios
- Tipos documentales de cada área
- Niveles de acceso a los documentos
- Soportes y formatos de los documentos
- Flujos Documentales
- Metadatos y descriptores de los diferentes tipos documentales

3. Arquitectura de Información

La Arquitectura de información corresponde a la estructura jerárquica de carpetas y sub carpetas a través de las cuales se define la organización de los documentos de Radar, dicha estructura está conformada por cuatro (4) categorías y en cada una se identifican los siguientes elementos:

- Área: Área o proceso de la empresa responsable de producir o dar trámite a los documentos.
- Serie: Corresponde a la categoría temática general, al asunto general de que tratan los documentos agrupados en las sub carpetas.
- Subserie: Corresponde a una sub categoría o asunto específico que determina especificidades de los documentos agrupados en dicha categoría, no todas las series tienen subseries o subcategorías.
- Expediente: Corresponde al nombre único que identifica cada trámite, en esta carpeta se almacenan todos los documentos que hacen referencia a cada trámite específico.

4. Esquema de Metadatos

El esquema de metadatos corresponde a la definición de un conjunto de campos de diferentes tipos, empleados para describir el contenido, contexto y estructura de los documentos incorporados en el Sistema de Gestión de Documentos Alfresco.

Se definen conjuntos de metadatos para las diferentes Series, subseries y/o tipos de documentos tramitados y producidos por Radar en el desarrollo de sus actividades empresariales y misionales.

El esquema de metadatos propuesto está conformado por cuatro elementos:

1. **Nombre del aspecto:** Es el nombre con el que se identificará el conjunto de campos de cada Serie, Subserie y/o tipo documental.
2. **Serie o Tipo documental:** Identificará la serie o tipo documental en el que se desplegará el aspecto o conjunto de metadatos.
3. **Metadato:** Descriptor, campo o etiqueta
4. **Tipo de dato:** Tipo de dato o tipo de información que se cargará en el sistema para describir el documento o contenido

Esquema de metadatos propuesto

NOMBRE DEL ASPECTO	SERIE O TIPO DOCUMENTAL	METADATO	TIPO DE DATO
Ubicación en el deposito de archivo	Todos	Deposito	Lista de selección: Depositos de archivo de Radar (por confirmar ubicaciones)
Ubicación en el deposito de archivo	Todos	Estante	Número
Ubicación en el deposito de archivo	Todos	Entrepañó	Número
Ubicación en el deposito de archivo	Todos	Caja	Número
Ubicación en el deposito de archivo	Todos	Carpeta	Texto corto
Radicación	Comunicaciones oficiales (Correspondencia)	Tipo de radicado	Lista de selección: Entrada, Salida
Radicación	Comunicaciones oficiales (Correspondencia)	Tipo de comunicación	Lista de selección: Comunicación oficial Tutela, Demanda, Derecho de Petición, Periodo de cura,
Radicación	Comunicaciones oficiales (Correspondencia)	Fecha de radicado	Auto fecha : Hora : Minuto : Segundo : Milisegundo
Radicación	Comunicaciones oficiales (Correspondencia)	Radicado	Autonumérico
Radicación	Comunicaciones oficiales (Correspondencia)	Remitente	Texto corto
Radicación	Comunicaciones oficiales (Correspondencia)	Destinatario	Lista de selección con usuarios del Sistema

NOMBRE DEL ASPECTO	SERIE O TIPO DOCUMENTAL	METADATO	TIPO DE DATO
Radicación	Comunicaciones oficiales (Correspondencia)	Asunto	Párrafo
Radicación	Comunicaciones oficiales (Correspondencia)	Folios	Número
Radicación	Comunicaciones oficiales (Correspondencia)	Modo de recepción	Lista de selección: Correo certificado, Página Web, Email, Fax, Atención personalizada
Radicación	Comunicaciones oficiales (Correspondencia)	Sede	Lista de selección: Peaje, Chia, Guaduario
Radicación	Comunicaciones oficiales (Correspondencia)	Consecutivo del Remitente	Texto corto
Radicación	Comunicaciones oficiales (Correspondencia)	Tipo de documento	Lista de selección: Oficio, Tutela, Derecho de Petición, Oferta, Periodo de cura
Radicación	Comunicaciones oficiales (Correspondencia)	Estado de trámite	Lista de selección: Abierto, En trámite, Cerrado)
Radicación	Comunicaciones oficiales (Correspondencia)	Con copia a	Lista de selección con usuarios del Sistema
Radicación	Comunicaciones oficiales (Correspondencia)	Anexos	Párrafo
Radicación	Comunicaciones oficiales (Correspondencia)	Observaciones	Párrafo
Radicación	Comunicaciones oficiales (Correspondencia)	Fecha del documento	Fecha
Contratos	Contratos, acuerdos comerciales,	Consecutivo del contrato	Autonumérico
Contratos	Contratos, acuerdos comerciales,	Fecha de radicado	Auto fecha : Hora : Minuto : Segundo : Milisegundo
Contratos	Contratos, acuerdos comerciales,	Razón Social	Texto corto
Contratos	Contratos, acuerdos comerciales,	Tipo de contrato	Lista de selección: Prestación de servicios, Mano de obra, Arrendamiento, Suministro, Suministro e instalación, Compraventa, Transporte, Consultorías

NOMBRE DEL ASPECTO	SERIE O TIPO DOCUMENTAL	METADATO	TIPO DE DATO
Contratos	Contratos, acuerdos comerciales,	Plazo	Número
Contratos	Contratos, acuerdos comerciales,	Valor	Numero
Contratos	Contratos, acuerdos comerciales,	Fecha de vencimiento	Fecha
Contratos	Contratos, acuerdos comerciales,	Estado del contrato	Lista de Selección: Vigente, Por vencer, Vencidos, Liquidados
Contratos	Contratos, acuerdos comerciales,	Lider de contrato	Lista de selección con usuarios del Sistema
Generales	Todos	Titulo del documento	Texto corto
Generales	Todos	formato del documento	Automático (Mimetype)
Generales	Todos	Fecha de incorporación al sistema	Auto fecha : Hora : Minuto : Segundo : Milisegundo
Generales	Todos	Descripción	Párrafo
Generales	Todos	Palabra clave	Texto corto

5. Roles de usuarios

Los roles de usuarios deberán definirse de acuerdo con la siguiente estructura durante el proceso de capacitación e inducción del personal de Radar.

Permisos	Consumidor	Contribuidor	Editor	Colaborador	Coordinador
Leer contenido	X	X	X	X	X
Leer propiedades del contenido	X	X	X	X	X
Copy	X	X	X	X	X
Previsualizar en plantilla	X	X	X	X	X
Iniciar Discusión		X		X	X
Editar contenido			X	X	X
Editar propiedades			X	X	X
Aplicar versionamiento			X	X	X
Aplicar categorización			X	X	X
Reservar			X	X	X
Actualizar					X
Tomar posesión					X
Cortar					X
Borrar					X

Anexo 8. Acta de reunión de cierre



Acta de Reunión -GC 02- 2016

PROYECTO	IMPLEMENTACIÓN ALFRESCO - RADAR				
ENTIDAD	RADAR INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO	CIUDAD	Bogotá	FECHA	05/05/017
ELABORÓ	NOMBRE	MARICEL ARROYAVE	CARGO	ESTUDIANTE CIDBA	

TIPO	NOTA	FECHA
ACTIVIDADES	- Entrega y socialización de los manuales de administración y usuario final del módulo de correspondencia del Sistema de Gestión Documental Alfresco - Socialización de las lecciones aprendidas y dificultades superadas en el desarrollo del proyecto.	05/05/2017
INFORMACIÓN	- Manual de usuario final del sistema Alfresco - Manual de administración del sistema Alfresco	05/05/2017
COMPROMISOS		

 Nikos Sierra Duque
 Gerente General
 Radar Información y Conocimiento

 John Jairo Hernández
 Director de Tecnología
 Radar Información y Conocimiento

 Maricel Arroyave
 Estudiante CIDBA
 Universidad del Quindío

Anexo 9. Certificaciones de cumplimiento



2017120000052-2

EL SUSCRITO REPRESENTANTE LEGAL
DE
RADAR INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO
CERTIFICA

Que la Señorita **MARICEL ARROYAVE GÓMEZ** identificada con C.C. 1.118.295.358 de Yumbo, cumplió con el cronograma, objetivos y producto del proyecto de aplicación de trabajo de grado denominado: **IMPLEMENTACIÓN DEL MÓDULO DE CORRESPONDENCIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL ALFRESCO EN LA EMPRESA RADAR INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ**, para optar por el título de profesional en Ciencia de la Información y la Documentación, Bibliotecología y Archivística.

MARICEL demostró con su trabajo un alto nivel de conocimiento en su área de trabajo, ser una persona responsable, comprometida y ética.

La presente es expedida a los diecinueve (19) días del mes de mayo de 2017.

NIKOS STERRA DUQUE
REPRESENTANTE LEGAL
RADAR INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO

Radar Información y Conocimiento

Cra. 18 No 36 - 37 Casa G

PBX: (1) 3202152

contacto@radar.com.co - Bogotá Colombia



UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y BELLAS ARTES
CIENCIA DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN, BIBLIOTECOLOGÍA Y
ARCHIVÍSTICA.
COMITÉ TRABAJOS DE GRADO

INFORME DE RESULTADOS DEL TRABAJO DE APLICACIÓN.

ESTUDIANTE	Maricel Arroyave Gomez
EMPRESA	Radar información y conocimiento
DIRECCIÓN	Cra. 18 # 36-37
EVALUADOR DEL PROCESO	Nikos Sierra Dique.
CARGO	Gerente General
TELÉFONO DE CONTACTO	(1) 320 2152
APLICACIÓN-FECHA	14/05/17 - 12/05/17
ASESOR	Luz Stella Giraldo.

1. Concepto de quien evalúa el proceso con respecto al desempeño del estudiante:

La estudiante desarrolló el Proyecto de Forma
adecuada y profesional acompañó a nuestro
equipo de trabajo en la transición de
la radicación manual hasta el uso del
Sistema.

2. ¿Qué objetivos se cumplieron en la aplicación del trabajo realizado?

Se cumplieron los objetivos propuestos: se
instaló el sistema y se identificaron los requisitos
para su correcta configuración y parametrización

Radar Información y Conocimiento
Cra. 18 No 36 - 37 Casa G
PBX: (1) 3202152

contacto@radar.com.co - Bogotá Colombia



NIT: 900255663-2

Se configuró el sistema y se capacitó al personal de la empresa en el uso del sistema, empleando más de 90 horas de trabajo conjunta con los colaboradores de Radar

3. Qué impacto tuvo el trabajo de aplicación en su Institución o Empresa:

El principal impacto es tangible, pues ahora contamos con el sistema para registrar radicar y tramitar la correspondencia que entra y sale de la empresa, y contar con el personal capacitado en el uso del sistema.

Ya el sistema se encuentra funcionando y ha comenzado un cambio en la cultura de la empresa

4. Observaciones del estudiante (Autoevaluación):

Realizar el proyecto de aplicación en Radar Información y Conocimiento aportó grandemente a mi formación profesional, ya que me permitieron poner en práctica las competencias adquiridas y desempeñarme como una futura profesional CIDBA, de igual manera el poder relacionarme con personas muy competentes.

FIRMA DEL EVALUADOR
NIKOS SIERRA DUQUE

FIRMA DEL ESTUDIANTE
MARICEL ARROYAVE GÓMEZ

Radar Información y Conocimiento
Cra. 18 No 36 - 37 Casa G
PBX: (1) 3202152

contacto@radar.com.co - Bogotá Colombia



Manual de Usuario Sistema de Gestión de Contenidos



Elaborado para: Radar Información y Conocimiento

Manual de Usuario

Sistema de Gestión de Contenidos

Una guía practica para el uso del Sistema de
Gestión de Contenidos Alfresco

Autor

Maricel Arroyave Gómez
Estudiante CIDBA
Universidad del Quindío

Revisores

Nikos Sierra Duque
Gerente General

John Jairo Hernandez
Director de Tecnología

Radar Información y Conocimiento

Indice

1. Introducción	5
2. Estructura del repositorio.....	5
3. Interfaz de usuario	6
4. Radicación de contenido de entrada.....	7
5. Distribución de contenidos.....	10
6. Trámite de contenido de entrada.....	12
7. Radicación de contenido de salida	14

1. Introducción

El Sistema de Gestión de Contenidos Alfresco, es una herramienta de código abierto que facilita la gestión y organización de información, permite la gestión del ciclo de vida de los contenidos mediante diferentes actividades como: crear, actualizar, compartir, publicar, aprobar, archivar. Facilita el trabajo colaborativo mediante notificaciones, foros, Blogs, Wiki. Por tanto, Alfresco provee mecanismos que posibilitan la gestión y permisos de los usuarios para el acceso y modificación de los contenidos y organización del repositorio de los mismos, entre otros.

Gracias a la combinación de su biblioteca de contenidos con índices almacenados en una base de datos, facilita el acceso a la información contenida en los contenidos. Alfresco puede además facilitar la gestión de texto de cualquier tipo de contenidos multimedia como videos, audio, imágenes, entre otros.

Este manual busca facilitar a los usuarios el uso del sistema, el paso a paso de los procesos y funcionalidades.

2. Estructura del repositorio

El repositorio es el almacén de los contenidos y archivos, se conforma por contenido y espacio:

- ▶ **Contenido:** es cualquier archivo almacenado en el sistema, este puede ser archivo o contenido de cualquier extensión, ejemplo: jpg, doc.x, pdf, entre otros. Los contenidos tienen las propiedades de título, descripción y autor; de igual manera cuenta con información de quién y cuando se creó. Los contenidos están formados por el archivo y las propiedades del mismo
- ▶ **Espacio:** equivale a carpeta, pero con propiedades adicionales como reglas de contenido y seguridad. Estos pueden incluir otros espacios y contenidos.

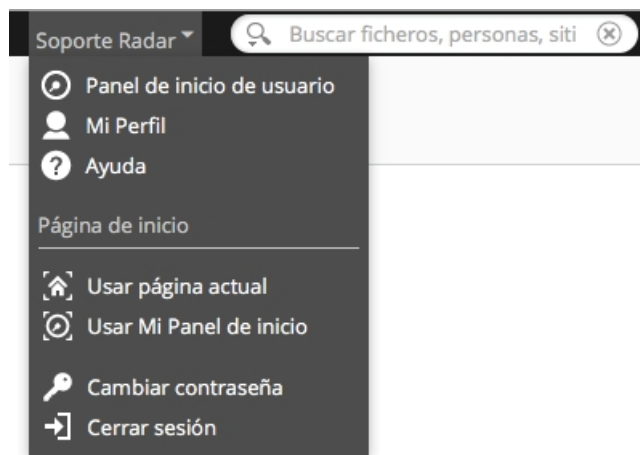
3. Interfaz de usuario

Para ingresar al Sistema acceda a la dirección <http://sgd.radar.com/> como usuario registrado, se deben indicar el usuario y la contraseña asignadas por el administrador funcional del sistema. El usuario corresponde al nombre del correo electrónico Ejemplo nikos.sierra y la contraseña asignada por defecto es: 123.



The image shows a login form for 'RADAR Grupo Empresarial'. At the top is a green logo consisting of concentric circles with a green arrow pointing upwards. Below the logo, the text 'RADAR' is in a large, bold, sans-serif font, followed by 'Grupo Empresarial' in a smaller font. There are two input fields: the first is labeled 'Nombre de usuario' and the second is labeled 'Contraseña'. Below these fields is an orange button with the text 'Iniciar sesión'. At the bottom of the form, there is a small copyright notice: '© 2005-2015 Alfresco Software Inc. Todos los derechos reservados. Simple + Smart'.

Después de ingresar por primera vez el usuario deberá cambiar esta contraseña, para ello deberá seleccionar la opción, "**Cambiar contraseña**" del menú superior derecho "**Soporte Radar**"



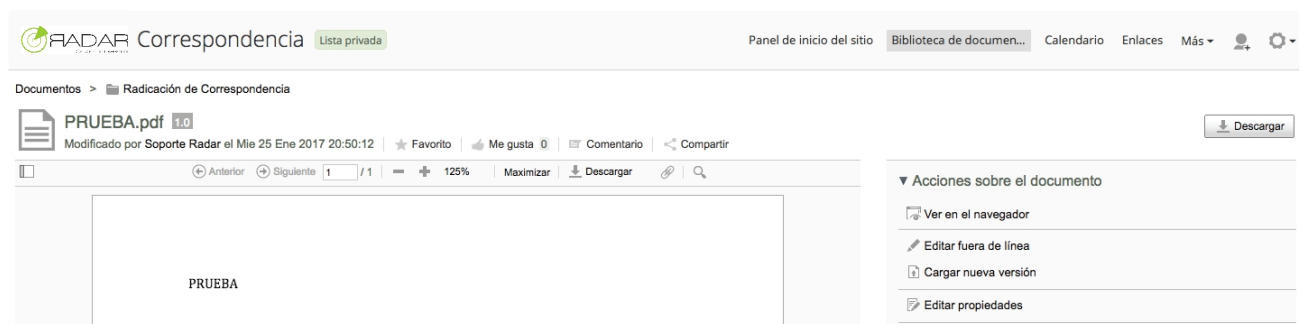
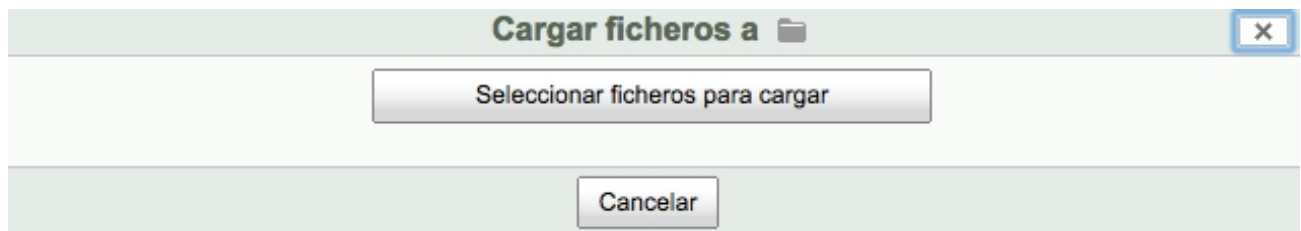
4. Radicación de contenido de entrada

4.1. Carga, tipo y estructura de contenido

Para radicar contenidos se debe ingresar a la biblioteca de documentos del sitio “**Correspondencia**”, en ese espacio se carga el contenido mediante la opción “**Cargar**”



Se debe seleccionar el contenido a cargar, y seleccionar el contenido para iniciar la inclusión de los metadatos mediante la opción “**Editar propiedades**” disponible en el panel derecho de “**Acciones sobre el documento**”



Se deben diligenciar todos los campos solicitados, y seleccionar las opciones correspondientes al contenido, para poder identificar con mayor facilidad la información que se va a cargar.

Editar propiedades

* Campos requeridos

Datos de Radicacion

Tipo de Documento: *

Remitente: *

N-A

Remitente: *

N-A

Consecutivo del Remitente:

Estado del Trámite: *

Asunto: *

Folios: *

Fecha del Documento:

DD/MM/AAAA

Modo de Recepción: *

Sedes: *

Con copia a:

Seleccionar

Anexos:

Los tipos de documento configurados son:

- **Factura**
- **Cuenta de cobro**
- **Solicitudes**
- **Contratos**
- **Comunicación de entrada**
- **Comunicación de salida**
- **Cotizaciones**
- **Propuestas**

Los estados de trámite configurados son:

- ▶ **En trámite:** corresponde a los contenidos que se están gestionando
- ▶ **Cerrado:** corresponde a los contenidos que ya fueron cerrados

Para la radicación la opción siempre será en Trámite.

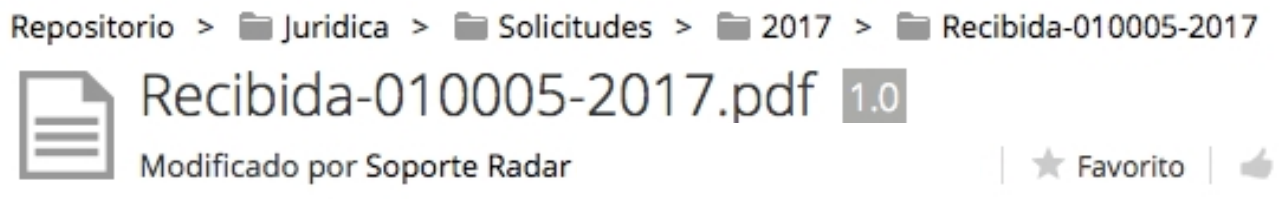
Si se requiere que el contenido sea asignado con copia a alguien, se debe seleccionar la opción "**Con copia a:**" e indicar el nombre de la persona y seleccionarlo para que este sea notificado y pueda acceder al contenido.

En el panel "**Vincular Documentos**" se pueden añadir documentos asociados al contenido que se esta cargando.



El proceso de edición de propiedades finaliza con la opción de "**Guardar**".

Cuando el contenido ha sido radicado saldrá el siguiente aviso, el cual indica que este se va a mover al sitio de jurídica en el sitio indicado por tipo de documento.

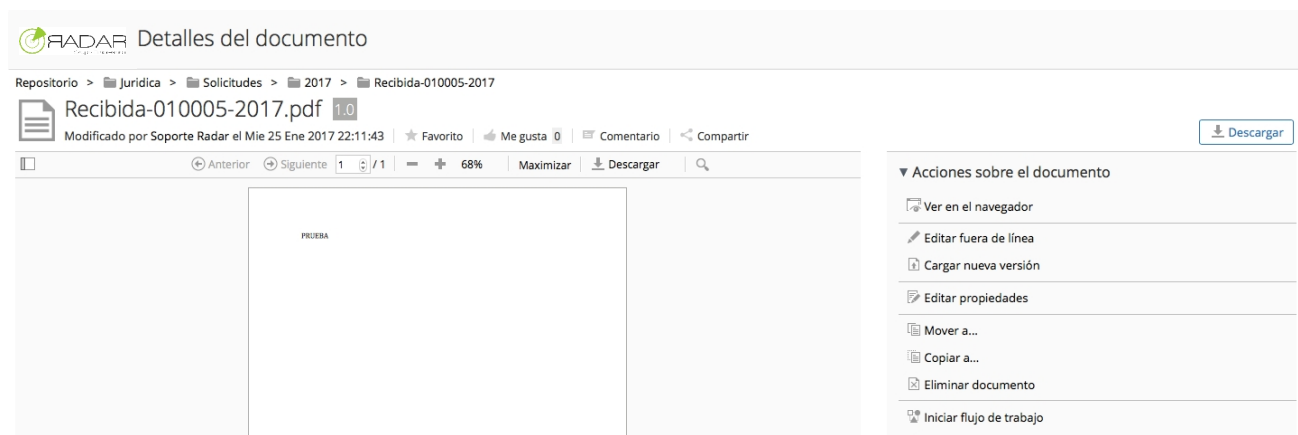


Alfresco reemplaza automáticamente el nombre del contenido cargado por el tipo de radicación y el consecutivo asignado.

Para la impresión del stiker, se debe seleccionar en el panel derecho la opción **"Propiedades"** y dar clic en stiker.

5. Distribución de contenidos

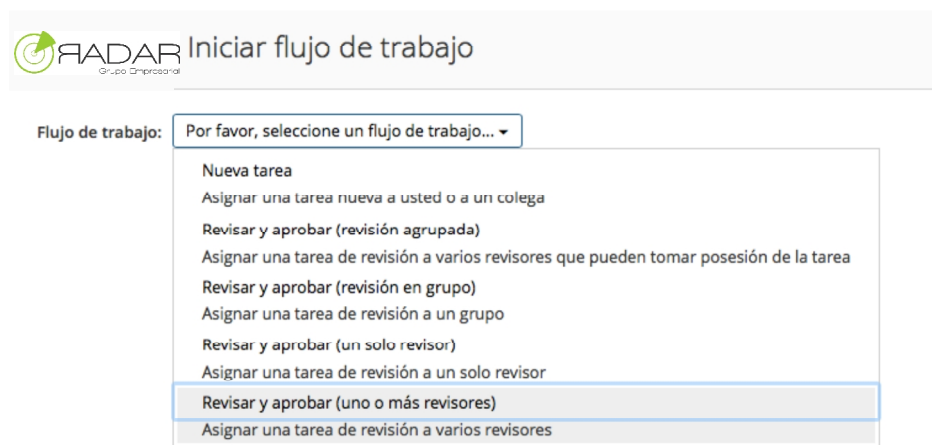
Cuando el contenido sea radicado, Alfresco enviará una notificación al correo electrónico del usuario de Jurídica y este deberá asignar el contenido al usuario responsable. Para ello deberá ingresar al contenido y dar clic en **"Iniciar flujo de trabajo"** ubicado en el panel derecho de **"Acciones sobre el documento"**



Se selecciona la ultima opción de tipo de flujo de trabajo:

Revisar y aprobar (uno o más revisores)

Asignar una tarea de revisión a varios revisores



Seleccionando la opción indicada se despliegan los campos que se deben diligenciar para iniciar el flujo de trabajo y de esta manera asignar el contenido a los usuarios responsables.

Flujo de trabajo: Revisar y aprobar (uno o más revisores) ▼ * Campos requeridos

General

Mensaje: ?

Vencimiento: 📅 Prioridad: Media ▼

Usuarios a asignar la tarea

Revisores: *
Seleccionar

Porcentaje de aprobación requerido: *
 ?

Elementos

Elementos:

 Recibida-010005-2017.pdf
Descripción: (Ninguno)
Modificado: Mie 25 Ene 2017 22:11:43

+ Ver más acciones
✕ Eliminar

Añadir Quitar todos

Otras opciones

☒ Enviar notificaciones de correo electrónico

Iniciar un flujo de trabajo Cancelar

Se debe indicar la fecha de vencimiento para que los usuarios destinatarios del contenido este enterados de la prescripción del trámite del contenido y puedan dar respuesta oportunamente.

En revisores se selecciona el usuario al cual se va a notificar sobre el contenido. Antes de enviar el contenido se debe verificar que la opción de enviar notificaciones de correo electrónico, siempre este señalada.

Otras opciones

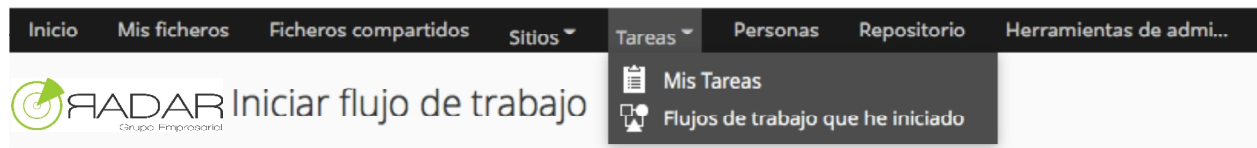
☒ Enviar notificaciones de correo electrónico

Iniciar un flujo de trabajo Cancelar

Se finaliza dando clic en **"Iniciar flujo de trabajo"**. En ese momento Alfresco envía una notificación al usuario asignado para que este pueda ingresar al contenido y proyectar la respuesta la cual puede ser una o varias.

6. Trámite de contenido de entrada

Haciendo uso del menú superior “**Tareas**” se pueden consultar todos los contenidos que le han sido asignados y los que ha asignado mediante la opción de flujo de trabajo.



Cuando se ingresa a la tarea asignada, el usuario tendrá la posibilidad de revisar el contenido, hacer comentarios y aprobar o rechazar.

 Iniciar un flujo de trabajo	
Tareas activas	
	pruebas Vencimiento: 20 Octubre, 2016 Iniciado: 19 Octubre, 2016 Estado: Aún no iniciado Tipo: Tarea Descripción: Tarea asignada por un colega Iniciado por: Soporte
	Por favor tener en cuenta el plazo de vencimiento para dar respuesta. Vencimiento: 31 Enero, 2017 Iniciado: 25 Enero, 2017 Estado: Aún no iniciado Tipo: Revisar Descripción: Por favor tener en cuenta el plazo de vencimiento para dar respuesta. Iniciado por: Soporte

Editar tarea: Revisar

Reasignar

* Campos requeridos

Información

Mensaje: Por favor tener en cuenta el plazo de vencimiento para dar respuesta.

Propietario: Soporte Radar

Prioridad: Media

Vencimiento: 2017-01-31T00:00:00.000-05:00

Identificador: 25507

En curso

Estado: *

Aún no iniciado

Elementos

Elementos:

Seleccionar

Respuesta

Comentario:

?

Aprobar

Rechazar

Guardar y cerrar

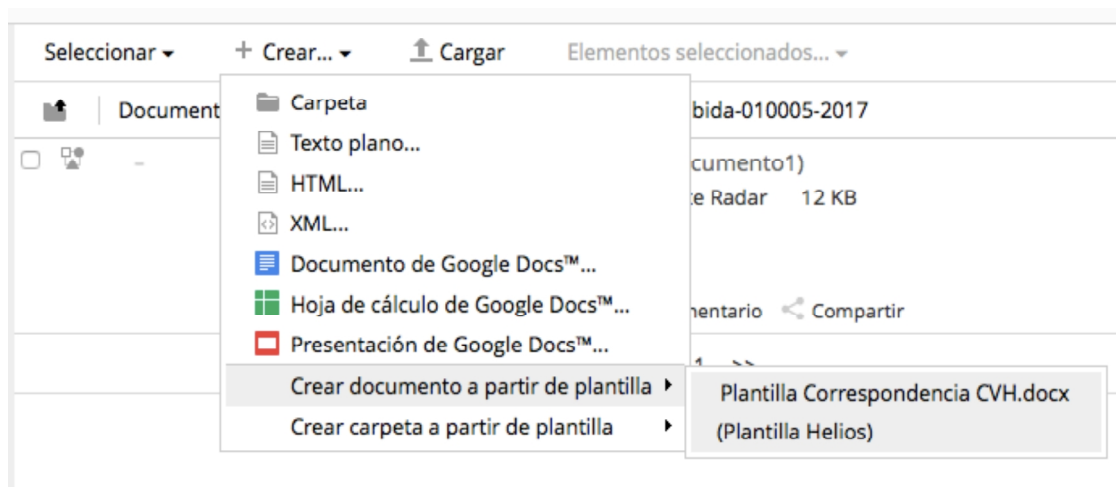
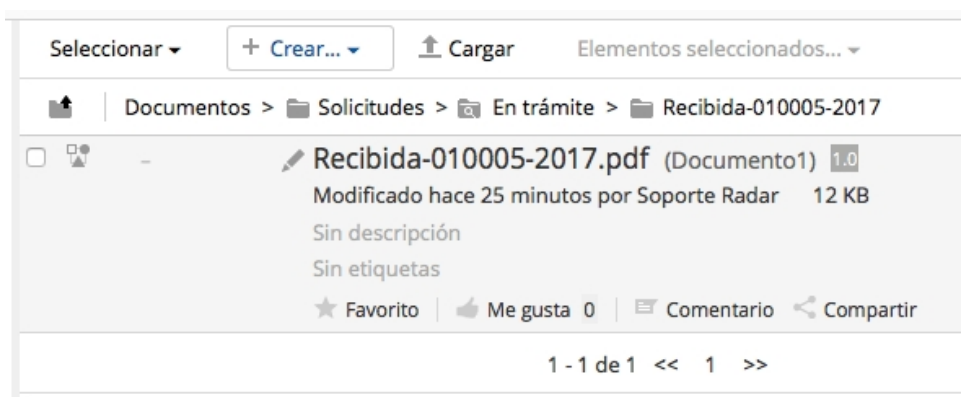
Cancelar

Alfresco notificará mediante un correo electrónico al usuario que creo la tarea, para que este conozca el estado del contenido y la tarea.

7. Radicación de contenido de salida

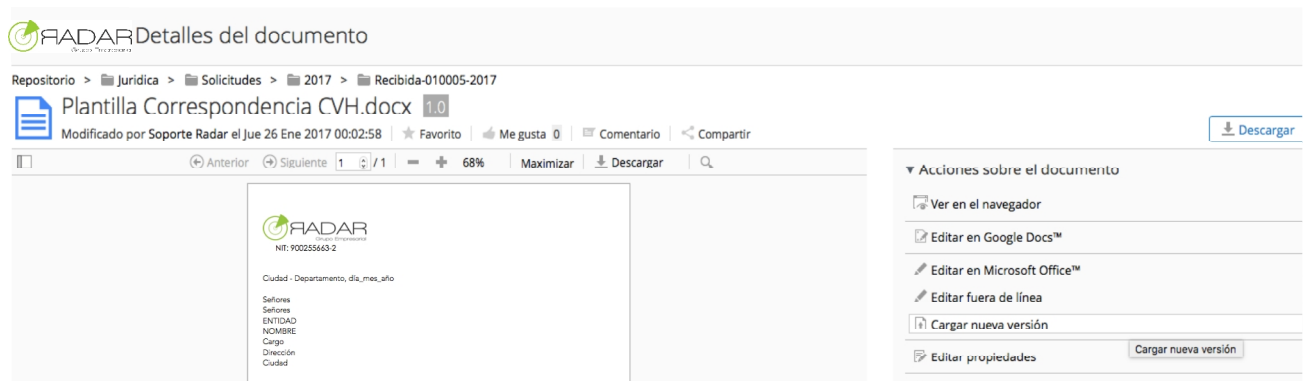
Para radicar contenido de salida se ingresa a “**Mis Ficheros**” y se siguen los pasos indicados, si se va a dar respuesta a algún comunicado se debe ingresar al espacio donde se encuentra el contenido al cual se va a dar repuesta.

Se debe seleccionar la opción “**Crear**” del menú superior, descargar y diligenciar con la respuesta proyectada.



Alfresco generará la carga del documento con la plantilla oficial de comunicaciones de salida Radar Información y Conocimiento. Se debe descargar la plantilla seleccionando la opción “**Descargar**” del panel derecho y proyectar la carta en esta plantilla.

Cuando se tenga proyectada la respuesta se debe cambiar la versión de la plantilla creada por Alfresco, para ello se debe seleccionar la plantilla y en el panel derecho "**Acciones sobre el documento**" seleccionar la opción "**Cargar nueva versión**" y elegir como actualización de fichero "**cambios menores (1.1)**", posterior a esto se da clic en "**Seleccionar ficheros para cargar**" y se finaliza dando clic en "**Cargar**".



Actualizar fichero

Selecciónar ficheros para cargar

Información de la versión

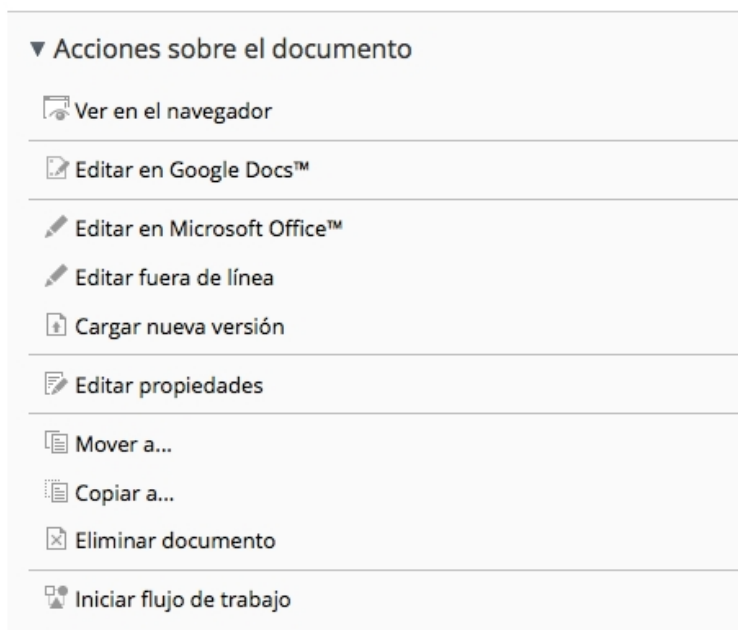
Esta versión tiene: ☒ cambios menores (1.1)
☐ cambios mayores (2.0)

Comentarios

Cancelar

Nota: Todas las comunicaciones de salida, deben contar con el VoBo de la Gerencia General y todas las comunicaciones deben ser elaboradas en la plantilla oficial de Radar Información y conocimiento.

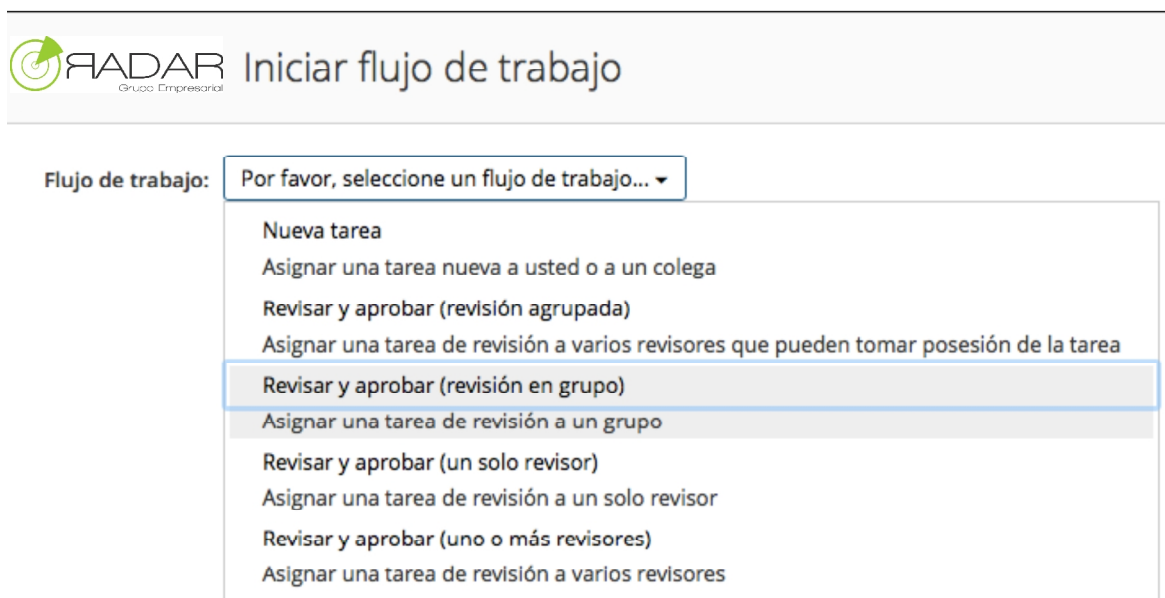
Una vez actualizado el contenido, se debe iniciar un flujo de trabajo para la aprobación del documento de salida por el área Jurídica mediante la opción "**Iniciar flujo de trabajo**" ubicado en el panel derecho de "**Acciones sobre el documento**"



Se debe seleccionar la tercera opción:

Revisar y aprobar (revisión en grupo)

Asignar una tarea de revisión a un grupo



Seleccionando la opción indicada se despliegan los campos que se deben diligenciar para iniciar el flujo de trabajo y de esta manera asignar el contenido a los usuarios responsables.

Flujo de trabajo: Revisar y aprobar (uno o más revisores) ▼ * Campos requeridos

General

Mensaje: ?

Vencimiento: DD/MM/AAAA Prioridad: Media ▼

Usuarios a asignar la tarea

Revisores: * Seleccionar

Porcentaje de aprobación requerido: * 50 ?

Elementos

Elementos:

	Recibida-010005-2017.pdf Descripción: (Ninguno) Modificado: Mie 25 Ene 2017 22:11:43	+ Ver más acciones ✕ Eliminar
---	---	---

Añadir Quitar todos

Otras opciones

☒ Enviar notificaciones de correo electrónico

Iniciar un flujo de trabajo Cancelar

Se debe indicar la fecha de vencimiento para que los usuarios destinatarios del contenido este enterados de la prescripción del trámite del contenido y puedan dar respuesta oportunamente.

En revisores se selecciona el grupo de Jurídica. Antes de enviar el contenido se debe verificar que la opción de enviar notificaciones de correo electrónico, siempre este señalada.

Otras opciones

☒ Enviar notificaciones de correo electrónico

Iniciar un flujo de trabajo Cancelar

Se finaliza dando clic en **"Iniciar flujo de trabajo"**. En ese momento Alfresco envía una notificación a los usuarios de jurídica asignados para que puedan ingresar al contenido y aprobar o rechazar el documento. Jurídica podrá ingresar al documento y mediante la edición de propiedades podrá indicar la comunicación como **"Documento respuesta final"**

Editar propiedades

* Campos requeridos

Nombre: *

Título:

Descripción:

Autor:

Etiquetas:

Seleccionar

Tipo MIME:

Microsoft Word 2007

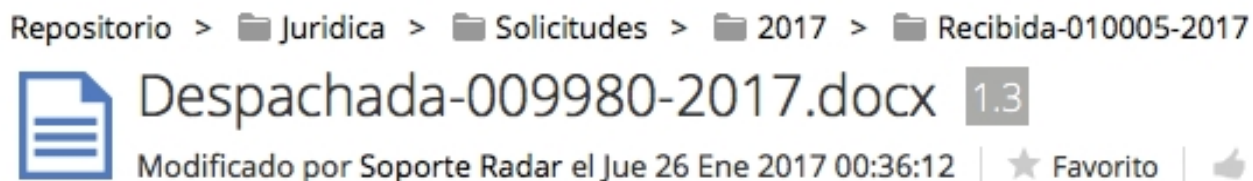
Documento de Respuesta Final

☒ Documento respuesta final

Guardar

Cancelar

Con la indicación anterior, Alfresco reemplaza automáticamente el nombre del contenido cargado por el tipo de radicación y el consecutivo asignado.



A continuación, el área Jurídica deberá actualizar las propiedades del documento indicando los datos del destinatario en la opción **"Editar propiedades"** de **"Acciones sobre el documento"**,

así como actualizar el estado del trámite, que en este caso será enviado, cuando la comunicación de salida sea radicada al destinatario y regrese a Radar con el sello de recibido, se deberá actualizar la versión del documento y cambiar el estado del trámite a entregado.

▼ Acciones sobre el documento

Ver en el navegador

Editar en Google Docs™

Editar en Microsoft Office™

Editar fuera de línea

Cargar nueva versión

Editar propiedades

Mover a...

Copiar a...

Eliminar documento

Iniciar flujo de trabajo

Editar propiedades

* Campos requeridos

Datos de Radicacion

Estado del Trámite: *

Destinatario Frecuente

Destinatario Frecuente:

Destinatario Frecuente:

Dirección Destinatario:

Asunto: *

Folios: *

Sedes: *

Con copia a:

Seleccionar

Modo de envío: *

Observaciones:

Para la impresión del stiker, se debe seleccionar en el panel derecho la opción “**Propiedades**” y dar clic en stiker.

▼ **Propiedades**

Datos de Radicacion

Radicado: Despachada-009980-2017

Stiker:
<http://186.116.14.13/index.php?var1=Despachada-009980-2017/2017-1-26%20a%20las:0:36:13/null/null/null/null/null>

Fecha de Radicación: Jue 26 Ene 2017 00:36:13

⚠

Estado del Trámite: (Ninguno)

GLOSARIO

Administración de archivos:

Conjunto de estrategias organizacionales dirigidas a la planeación, dirección y control de los recursos físicos, técnicos, tecnológicos, financieros y del talento humano, para el eficiente funcionamiento de los archivos.

Alfresco:

Sistema de gestión documental con versión

Almacenamiento de documentos:

Acción de guardar sistemáticamente documentos de archivo en espacios, mobiliario y unidades de conservación apropiadas.

Archivista:

Profesional del nivel superior, graduado en archivística.

Archivística:

Disciplina que trata los aspectos teóricos, prácticos y técnicos de los archivos.

Archivo:

Conjunto de documentos, sea cual fuere su fecha, forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o entidad pública o privada, en el transcurso de su gestión, conservados respetando aquel orden para servir como testimonio e información a la persona o

institución que los produce y a los ciudadanos, o como fuentes de la historia.

También se puede entender como la institución que ésta al servicio de la gestión administrativa, la información, la investigación y la cultura.

Archivo central:

Unidad administrativa que coordina y controla el funcionamiento de los archivos de gestión y reúne los documentos transferidos por los mismos una vez finalizado su trámite y cuando su consulta es constante.

Archivo de gestión:

Archivo de la oficina productora que reúne su documentación en trámite, sometida a continua utilización y consulta administrativa.

Archivo electrónico:

Conjunto de documentos electrónicos producidos y tratados conforme a los principios y procesos archivísticos.

Archivo general de la nación:

Establecimiento público encargado de formular, orientar y controlar la política archivística nacional. Dirige y coordina el Sistema Nacional de Archivos y es responsable de la salvaguarda del patrimonio documental de la nación y de la conservación y la difusión del acervo documental que lo integra y del que se le confía en custodia.

Archivo histórico:

Archivo al cual se transfiere del archivo central o del archivo de gestión, la documentación que por decisión del correspondiente Comité de Archivo, debe conservarse permanentemente, dado el valor que adquiere para la investigación, la ciencia y la cultura. Este tipo de archivo también puede conservar documentos históricos recibidos por donación, depósito voluntario, adquisición o expropiación.

Archivo total:

Concepto que hace referencia al proceso integral de los documentos en su ciclo vital.

Asunto:

Contenido de una unidad documental generado por una acción administrativa.

Ciclo vital del documento:

Etapas sucesivas por las que atraviesan los documentos desde su producción o recepción, hasta su disposición final.

Clasificación documental:

Fase del proceso de organización documental, en la cual se identifican y establecen agrupaciones documentales de acuerdo con la estructura orgánico - funcional de la entidad productora (fondo, sección, series y/o asuntos).

Conservación de documentos:

Conjunto de medidas preventivas o correctivas adoptadas para asegurar la integridad física y funcional de los documentos de archivo.

Consulta de documentos:

Acceso a un documento o a un grupo de documentos con el fin de conocer la información que contienen.

Descripción documental:

Fase del proceso de organización documental que consiste en el análisis de los documentos de archivo y de sus agrupaciones, y cuyo resultado son los instrumentos de descripción y de consulta.

Digitalización:

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.

Digitar:

Acción de introducir datos en un computador por medio de un teclado. Diplomática documental:

Disciplina que estudia las características internas y externas de los documentos conforme a las reglas formales que rigen su elaboración, con el objeto de evidenciar la evolución de los tipos documentales y determinar su valor como fuentes para la historia.

Disposición final de documentos:

Decisión resultante de la valoración hecha en cualquier etapa del ciclo vital de los documentos, registrada en las tablas de retención y/o tablas de valoración documental, con miras a su conservación total, eliminación, selección y/o reproducción. Un sistema de reproducción debe

garantizar la legalidad y la perdurabilidad de la información.

Distribución de documentos:

Actividades tendientes a garantizar que los documentos lleguen a su destinatario.

Documento:

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

Documento de archivo:

Registro de información producida o recibida por una entidad pública o privada en razón de sus actividades o funciones.

ECM:

Un ECM Enterprise Content Management son las estrategias que utilizan las organizaciones para la gestión de información, captura, seguridad, control de versiones, almacenamiento, distribución, destrucción, conservación y recuperación de contenido y documentos directamente relacionados con los procesos organizacionales

Eliminación documental:

Actividad resultante de la disposición final señalada en las tablas de retención o de valoración documental para aquellos documentos que han perdido sus valores primarios y secundarios, sin perjuicio de conservar su información en otros soportes.

Gestión documental:

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.

Organigrama:

Representación gráfica de la estructura de una institución. En archivística se usa para identificar las dependencias productoras de los documentos.

Organización de archivos:

Conjunto de operaciones técnicas y administrativas cuya finalidad es la agrupación documental relacionada en forma jerárquica con criterios orgánicos o funcionales.

Organización documental:

Proceso archivístico orientado a la clasificación, la ordenación y la descripción de los documentos de una institución.

Principio de orden original:

Se trata de un principio fundamental de la teoría archivística por el cual se establece que la disposición física de los documentos debe respetar la secuencia de los trámites que los produjo. Es prioritario para la ordenación de fondos, series y unidades documentales.

Principio de procedencia:

Se trata de un principio fundamental de la teoría archivística por el cual se establece que los documentos producidos por una institución y sus dependencias no deben mezclarse con los de

otras.

Producción documental:

Generación de documentos hecha por las instituciones en cumplimiento de sus funciones.

Radicación de comunicaciones oficiales:

Procedimiento por medio del cual las entidades asignan un número consecutivo a las comunicaciones recibidas o producidas, dejando constancia de la fecha y hora de recibo o de envío, con el propósito de oficializar su trámite y cumplir con los términos de vencimiento que establezca la ley.

Recepción de documentos:

Conjunto de operaciones de verificación y control que una institución debe realizar para la admisión de los documentos que le son remitidos por una persona natural o jurídica.

Recuperación de documentos:

Acción y efecto de obtener, por medio de los instrumentos de consulta, los documentos requeridos.

Registro de comunicaciones oficiales:

Procedimiento por medio del cual las entidades ingresan en sus sistemas manuales o automatizados de correspondencia todas las comunicaciones producidas o recibidas, registrando datos como: nombre de la persona y/o entidad remitente o destinataria, nombre o código de la dependencia competente, número de radicación, nombre del funcionario responsable del trámite y

tiempo de respuesta (si lo amerita), entre otros.

Registro de ingreso de documentos:

Instrumento que controla el ingreso a un archivo, siguiendo el orden cronológico de entrada, de documentos provenientes de dependencias, instituciones o personas naturales.

Sección:

En la estructura archivística, unidad administrativa productora de documentos.

Serie documental:

Conjunto de unidades documentales de estructura y contenido homogéneos, emanadas de un mismo órgano o sujeto productor como consecuencia del ejercicio de sus funciones específicas. Ejemplos: historias laborales, contratos, actas e informes, entre otros.

Sistema de gestión documental:

Un SGD Sistema de Gestión de Documentos, son herramientas tecnológicas que facilitan la gestión de información al interior de las organizaciones permitiendo evidenciar y gestionar de una manera centralizada todas las etapas del ciclo vital de los

Subserie:

Conjunto de unidades documentales que forman parte de una serie, identificadas de forma separada de ésta por su contenido y sus características específicas.

Tabla de retención documental:

Listado de series, con sus correspondientes tipos documentales, a las cuales se asigna el tiempo de permanencia en cada etapa del ciclo vital de los documentos.

Tabla de valoración documental:

Listado de asuntos o series documentales a los cuales se asigna un tiempo de permanencia en el archivo central, así como una disposición final.

Tipo documental:

Unidad documental simple originada en una actividad administrativa, con diagramación, formato y contenido distintivos que sirven como elementos para clasificarla, describirla y asignarle categoría diplomática.

Trámite de documentos:

Recorrido del documento desde su producción o recepción, hasta el cumplimiento de su función administrativa.

Transferencia documental:

Remisión de los documentos del archivo de gestión al central, y de éste al histórico, de conformidad con las tablas de retención y de valoración documental vigentes.

Unidad de conservación:

Cuerpo que contiene un conjunto de documentos de tal forma que garantice su preservación e identificación.

Pueden ser unidades de conservación, entre otros elementos, las carpetas, las cajas, y los libros o

tomos.

Unidad documental:

Unidad de análisis en los procesos de identificación y caracterización documental. Puede ser simple, cuando está constituida por un solo tipo documental, o compleja, cuando la constituyen varios, formando un expediente.

Valor administrativo:

Cualidad que para la administración posee un documento como testimonio de sus procedimientos y actividades.

Valor primario:

Cualidad inmediata que adquieren los documentos desde que se producen o se reciben hasta que cumplen sus fines administrativo, fiscales, legales y/o contables.