



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

TEMA

La preservación del archivo digital en la administración documental en la fábrica procesadora de harina de pescado Hardepex del Cantón Jaramijó, año 2017

AUTORA:

Marín Espinal Johanna Elizabeth

Unidad Académica:

Facultad De Gestión, Desarrollo Y Secretariado Ejecutivo

Carrera:

Secretariado Bilingüe

Manta - 2017

1.2 TEMA

La preservación del archivo digital en la administración documental en la fábrica procesadora de harina de pescado Hardepex del Cantón Jaramijó, año 2017

	NOMBRE DEL DOCUMENTO: CERTIFICADO DE TUTOR(A).	CÓDIGO: PAT-01-F-010
	PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO.	REVISIÓN: 1 Página II de 80

1.3 CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor(a) de la Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, certifico:

Haber dirigido y revisado el trabajo de titulación, cumpliendo el total de 80 horas, bajo la modalidad de Elaboración de Tesis, cuyo tema del proyecto es “La preservación del archivo digital en la administración documental en la fábrica procesadora de harina de pescado Hardepex del cantón Jaramijó, año 2017”, el mismo que ha sido desarrollado de acuerdo a los lineamientos internos de la modalidad en mención y en apego al cumplimiento de los requisitos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico, por tal motivo CERTIFICO, que el mencionado proyecto reúne los méritos académicos, científicos y formales, suficientes para ser sometido a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

La autoría del tema desarrollado, corresponde a la señorita Marín Espinal Johanna Elizabeth, estudiante de la carrera de Secretariado Bilingüe, periodo académico 2017-2018, quien se encuentra apto para la sustentación de su trabajo de titulación.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Manta, 20 de febrero de 2018

Lo certifico,

Lic. Oswaldo Mero Delgado
Docente Tutor

1.4 APROBACIÓN DEL TRABAJO

UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO DE MANABÍ” FACULTAD DE GESTIÓN, DESARROLLO Y SECRETARIADO EJECUTIVO

Los miembros del tribunal examinador aprueban el informe de investigación del tema:

“La preservación del archivo digital en la administración documental en la fábrica procesadora de harina de pescado Hardepex del Cantón Jaramijó, año 2017”; desarrollado por la egresada: Johanna Elizabeth Marín Espinal

Para constancia firman:

Tribunal examinador

Tribunal examinador

Tribunal examinador

1.5 DEDICATORIA

Este trabajo lo dedico a mi madre, que siempre me ha brindado su apoyo y no ha permitido dejarme vencer en los momentos duros, a Dios por la vida que me ha dado, a mis hijos a los espero verlos llegar más lejos que yo y puedan ser personas de bien. A mi compañero de vida que a pesar de todo me ha brindado apoyo y fortaleza en cada paso.

1.6 AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento profundo a Dios por la fortaleza en los momentos duros de mi vida; a mi familia por su apoyo incondicional y por ser la mayor motivación para continuar con mis estudios, a mis maestros y amigos quienes han brindado un poco de su conocimiento y motivación y que además han formado parte de mis vivencias más memorables.

1.7 ÍNDICE GENERAL

Contenido	pág.
Tema	II
Certificación del tutor	III
Aprobación del trabajo	VI
Dedicatoria	V
Reconocimiento	VI
Resumen	VII
Capítulo II: Cuerpo de la Información Científica	
2.1. Introducción	1
2.2. Marco Teórico de la investigación	7
2.2.1. Antecedentes investigativos	7
2.2.2. Fundamentación Legal	9
2.2.3. Fundamentación Filosófica	11
2.2.4. Fundamentación Pedagógica	12
2.2.4.1. El Documento digital	12
2.2.4.2. Proceso de digitalización de documentos	13
2.2.4.3. Ventajas de la Digitalización de Documentos	15
2.2.4.4. Registro de Información Digital	15
2.2.4.5. Técnicas de digitalización de documentos	16
2.2.4.5.1. A través del escáner	17
2.2.4.5.2. A través de la cámara digital	19
2.2.4.6. Formatos de Documentos	19
2.2.4.7. Metadatos	23
2.2.4.8. Preservación de Archivos	23
2.2.4.8.1. Estrategias de preservación	24
2.2.4.8.2. Soportes utilizados en la conservación	25
2.2.4.8.3. Almacenar Información en la Nube	25

2.2.4.9.	Administración Documental	26
2.2.4.10.	El rol de los documentos en la administración	27
2.2.4.11.	Características de un documento administrativo	27
2.2.4.12.	Organización documental	28
2.2.4.13.	Gestión Documental	28
2.2.4.14.	Fases de la Gestión Documental	29
2.2.4.15.	Normas ISO	29
2.2.4.15.1.	Las Normas ISO en la Gestión Documental	30
2.2.4.16.	Gestión de Documentos según las normas ISO 15489.1	30
2.2.4.17.	La Gestión documental y su relación con la Gestión del Conocimiento y Gestión de la Información	32
2.2.4.18.	Archivo	33
2.2.4.18.1.	Ciclo de Vida de un archivo	34
2.2.4.18.2.	Clasificación de un archivo	35
2.2.4.19.	Sistemas de Gestión Documental	36
2.2.4.19.1.	Ventajas de un sistema de gestión documental	36
2.2.4.20.	Base de datos	37
2.2.4.21.	Sistemas de gestión de documentos electrónicos	37
2.2.4.21.1.	Software de Gestión Documental	38
2.3.	Estudio de campo	40
2.4.	Diseño de la propuesta	58
2.5.	Conclusiones	61
2.6.	Recomendaciones	62
2.7.	Bibliografía	63
2.8.	Anexos	65

1.8 RESUMEN

La gestión de la información en las empresas hoy en día es esencial para dar soluciones y crear empresas eficaces y exitosas. El presente estudio investigativo denominado “La preservación del archivo digital en la administración documental en la fábrica procesadora de harina de pescado Hardepex del cantón Jaramijó”, exponen varias herramientas para la oportuna conservación del archivo digital, elementos indispensables en la organización actual de empresas.

Se aplicó los métodos de investigación explicativa, así como de la investigación de campo para obtener de primera mano información de la gestión realizada de la organización, se aplicaron técnicas de entrevista y encuesta, con su análisis de resultados correspondientes, los beneficiados de este estudio son los administradores, pues se exponen herramientas que permitirán la preservación de archivos digitales para su posterior uso y las temáticas están basadas en necesidades de la empresa.

Se presenta la propuesta de capacitación del personal para mayor conocimiento de los elementos que intervienen en la administración documental y el valor sustancial de su preservación, como evidencia de los procesos de gestión en la entidad y los instrumentos actuales para cumplir con este objetivo; en búsqueda de soluciones prácticas y exitosas, que mejoren la calidad del servicio.

2.1. INTRODUCCIÓN

Las secretarías en el ejercicio de su profesión cumplen un papel fundamental en gestión de archivos físicos y digitales, esto implica conocer ampliamente la administración de documentos y todo lo que esto comprende, durante todo su ciclo de vida, siendo esenciales herramientas tecnológicas que garanticen su acceso y utilización. Tal como señala Casanovas, I. (2009), la preservación digital es el conjunto de actividades gerenciales que aseguran el acceso continuo a documentos digitales considerando elementos tecnológicos y empresariales rápidamente cambiantes.

De modo que, es de suma importancia la conservación de información, pues es allí donde se valoran las funciones que tienen los documentos y su grado de significación en el conjunto de la estructura organizativa, esto se suma a la necesidad de albergar la información a los diferentes soportes digitales para su conservación. Por ello, se enfatiza la importancia de considerar buenas prácticas de archivar digitalmente documentos en todos sus estados del ciclo de vida de gestión de la información, para no afectar los procesos administrativos, cuyo rol principal consiste en suministrar datos consistentes y agilizar los tiempos de respuesta.

Planteamiento del problema

Con uso de estrategias de digitalización de documentos se podría obtener mayor organización en el almacenamiento de información y de este modo se ahorraría el espacio físico; así mismo el acceso inmediato a los documentos independientes no terminarían con pérdida o tras papeleo, y por consiguiente aportaría a incrementar la agilidad laboral, y no se daría la violación de información ya que contaría con mecanismos de seguridad digital y no habría vulnerabilidad en la información contenida en una documentación.

En este aspecto el presente trabajo pone en manifiesto tanto la importancia del uso de información digitalizada, así como algunas alternativas de preservación de documentos para el manejo acertado de los archivos digitales en las organizaciones.

En el Ecuador actualmente se manejan grandes cantidades de información que son llevadas en repositorios digitales, pero que aún no cuentan con procesos adecuados para el registro digital de archivos. Desde este punto se puede decir que la fábrica Hardepex es una empresa ecuatoriana que podría ser de mayor eficiencia usando mecanismos de preservación de documentos digitales efectivos.

Formulación del problema

En esta investigación se realiza la siguiente formulación del problema ¿El uso de archivos digitales contribuye a la apropiada administración documental, en la fábrica Hardepex?

Por tanto se plantean las siguientes tareas científicas

1. ¿Qué conocimientos sobre el uso del archivo digital, posee el personal de la fábrica Hardepex del cantón Jaramijó para la apropiada administración de documentos?
2. ¿Qué beneficios presuponen el uso del archivo digital?
3. ¿Qué actividades se realizan para la conservación de archivo digital para la apropiada administración de documentos?
4. ¿Qué estrategias se están desarrollando para la adecuada conservación de archivo digital?

Actualmente es de gran preocupación el reducido espacio de almacenamiento de documentos, lo que origina la desorganización en el área de trabajo; así como el tras papeleo de documentos lo que genera la pérdida de tiempo que interfiere en la agilidad laboral y en consecuencia con la gestión de los procesos administrativos, también se podría decir que la violación de información podría ser un factor de riesgo de seguridad documental y por ende se estaría violentando la confidencialidad.

Es así que los documentos electrónicos se han vuelto una necesidad dentro de una empresa u organización, y he allí la importancia de su conservación e

implementación de métodos eficientes y eficaces que puedan brindar seguridad y accesibilidad a estos registros.

La problemática de registro a largo plazo de documentos conduce a la adopción de aplicaciones estables de almacenaje de archivos digitales, los cuales se convertirán en información íntegra, fiable y auténtica. En este sentido se puede decir que la conservación de los archivos digitales permitirán a los usuarios, sean estas empresas u organizaciones, a facilitar el uso de información histórica que puedan ser útiles para los procesos jurídicos, legales y administrativos que necesariamente exigen antecedentes.

El apropiado uso de la información digital permite a las secretarías mantener un eficiente servicio a la entidad donde labora, por lo tanto cumplirá adecuadamente con los procedimientos y tramitaciones correspondientes dentro de las tareas propias de su profesión.

La presente investigación pretende dar a conocer algunas herramientas de registro digital de documentos desde su concepción, captura o recepción; almacenaje, preservación, acceso y difusión, además de controlar el ciclo de vida de dicha información y lograr una administración de máxima eficiencia. Este documento plantea herramientas que ayudarán a las profesionales en el área de secretaría a optimizar recursos, al dominar mecanismos de administración digital, y acceso a éstos; garantizando un efectivo funcionamiento de los organismos empresariales.

Debido a las necesidades actuales de conservación documental esta investigación tendrá un impacto elevado, puesto que constituye un instrumento guía para aumentar las competencias en procedimientos de tipo documentación digital y logren mejores resultados en las funciones de las secretarías. Con lo expresado anteriormente se puede sostener que esta investigación es factible debido a que se cuenta con los recursos necesarios para completar este estudio, cuyos resultados constituirán un aporte a la gestión secretarial.

Objetivos

Objetivo general:

Determinar el aporte de la preservación del archivo digital en la administración documental en la fábrica procesadora de harina de pescado Hardepex del cantón Jaramijó, año 2017.

Objetivos Específicos:

- 1) Definir el nivel de conocimiento de la utilización del archivo digital, en el área administrativa de la fábrica Hardepex del Cantón Jaramijó.
- 2) Determinar las actividades se realizan para la conservación de archivo digital.
- 3) Analizar las estrategias que se desarrollan para la adecuada preservación de información digital.
- 4) Capacitar sobre herramientas que permitan la preservación del archivo digital en la administración documental en la fábrica procesadora de harina de pescado Hardepex del cantón Jaramijó.

Se plantea la siguiente hipótesis:

La preservación del archivo digital aporta significativamente en la administración documental de la fábrica procesadora de harina de pescado Hardepex del cantón Jaramijó.

Dicha hipótesis permite determinar que la Variable Independiente es: Preservación del Archivo Digital; y que la variable Dependiente es: la administración de documentos.

Diseño metodológico de Investigación

El uso del archivo digital para una apropiada administración de documentos en la fábrica procesadora de harina de pescado Hardepex del cantón Jaramijó; para

la presente investigación se emplea la investigación aplicada, permitirá la solución a la problemática.

Es así que este proyecto se basa según su profundidad; en una investigación explicativa que desarrolla los aspectos de cada fenómeno. Según su alcance temporal se usa los estudios transversales, el cual se fija en los aspectos de los sujetos en el momento dado.

Según su dimensión se utiliza la investigación descriptiva que va estudiando el fenómeno tal y como se presenta en la actualidad. Según su orientación se utiliza la investigación explicativa, misma que permite dar las soluciones respectivas a las diferentes problemáticas que se presentan en el argumento a tratar según el lugar de aplicación.

Dentro del proyecto también se aplica la investigación de campo, que permite conocer la realidad sobre el uso de archivos digitales. Según su carácter, se aplica la investigación cualitativa y cuantitativa, en vista de que se realiza las respectivas encuestas y observaciones, para posteriormente ser tabuladas, analizadas y graficadas. El trabajo necesita de la investigación documental, tanto hemerográfica como bibliográficas, aportes de artículos o ensayos y libros que permitirán sustentar el contenido de la misma.

Métodos: Esta investigación aplica los siguientes métodos la cual permite desarrollar esta investigación.

Método inductivo. – El método inductivo en el presente trabajo permite inducir las problemáticas existentes que se enfrenta la fábrica Procesadora de Harina de Pescado Hardepex ante el uso de documentos digitales.

Método deductivo. - Con este método y mediante la observación deducir qué produce la intervención del proyecto con la problemática.

Técnicas: Entre las técnicas utilizadas encontramos la encuesta, que permite extraer la información en la muestra del estudio, para esto se procede a elaborar

cuestionario, que contribuye a cuantificar las variables de estudio, utilizando preguntas que se dirigen a un grupo predeterminado de personas de la fábrica.

Población o Universo: La Fábrica Procesadora de Harina de Pescado Hardepex del cantón Jaramijó, cuenta con 2 secretarias, 1 administrador, 1 contador, 10 encargados de las maquinarias. El personal que labora en esta dependencia debe registrar digitalmente la documentación de entrada y salida, controles y organización, que permitan una búsqueda eficaz de una información requerida.

Y está constituida por 14 personas.

Muestra: La muestra está conformada por 13 personas de la Fábrica Procesadora de Harina de Pescado Hardepex del cantón Jaramijó.

2.2. MARCO TEÓRICO

2.2.1. Antecedentes Investigativos

Para el desarrollo de este estudio se presenta antecedentes desarrollados por Carrión Enrique y Fonda Evelyn (2015) de la Universidad De Guayaquil, en su tesis de grado “Análisis y diseño de un modelo de gestión documental para las Pymes en el Cantón Durán”, concluye que:

- a. El diseño de Gestión Documental y su implantación benefició en las actividades administrativas de documentación, fijando la política y los procedimientos aprobados de la Administración, en el plan de prueba solicitado por la Administración se evidenció mejoras en los tiempos de ubicación de documentos, la estética de almacenamiento y presentación de los documentos, organización del área designada permitiendo mejoras en la productividad.
- b. El programa de soporte informático NUXEO (freeware) para la documentación digital brindó más beneficios en el acceso a la información digitalizada en una prueba piloto solicitada por la Administración.

Por otro lado Jorge Zapata Calvopiña, (2012) autor de la tesis titulada “Implementación De Un Sistema De Gestión Documental Digital con plan piloto en cuatro escuelas de la Parroquia de San Pedro de Amaguaña”, previo a la obtención del Título Ingeniero Informático, de la Universidad Central Del Ecuador, destaca que:

- a. El sistema propuesto ayudará a mejorar la centralización y obtención de la información, permitirá una mejor comunicación y colaboración entre las diferentes áreas dentro de las instituciones educativa, además de dar soporte a actividades básicas de la mantención y mejoramiento del Sistema de Gestión Documental Digital, como el control de los documentos y registros, junto con proporcionar mecanismo para la implementación vía software de procedimientos relacionados con las actividades académicas.

- b. El diseño y aplicación de un Sistema de Gestión Documental Digital en las instituciones mejora sensiblemente el control y organización de los documentos y contribuye al logro de los objetivos de las instituciones educativas.

Para Juan José Boté de la Universidad de Barcelona en su tesis titulada “La preservación digital para pequeñas y medianas empresas en instituciones sanitarias”, presenta la siguiente conclusión:

- a. La adopción de estándares es una de las posibles soluciones, como se ha propuesto en esta tesis, ya que un estándar influye en la sostenibilidad del propio modelo, factor muy a tener en cuenta. En este caso, la adaptación de un modelo de gestión como OAIS contribuye a la solución del problema en preservación digital de la información sanitaria sin tener que plantear un diseño totalmente nuevo, que requería de mayores esfuerzos.

La autora Irina Campillo Torres en su tesis titulada “Sistema de Gestión Integral de Documentos de archivo para empresas de construcción de territorio de Camaguey” de la Universidad de Granada, Cuba, en su trabajo de investigación concluye que:

- a. La gestión de documentos es un proceso que protege a la organización de cualquier situación de riesgo pues facilita el desarrollo, la toma de decisiones y la seguridad económica, una adecuada gestión de documentos produce beneficios inmediatos a las organizaciones les permite el establecimiento del ciclo de vida completo de los documentos, su tratamiento ordenado lógico, desde el momento en que se crean o se reciben hasta que son conservados o eliminados, en dependencia de las dependencia de las políticas que posee la institución.

En base a las conclusiones de Xiomara Ramírez y Raquel Umaña en su tesis Titulada “Propuesta Teórica Metodológica para el diseño de un sistema de archivos planos, en la oficina ejecutora del Programa de Inversiones”, de la Universidad de Costa Rica en el año 2007.

- a. Existe un universo de información en relación con el documento electrónico y las herramientas tecnológicas aplicables a la gestión documental general.
- b. La tecnología aplicada adecuadamente ofrece la ventaja de preservar el documento en soporte de papel, brindar acceso a la información y agilizar los procesos archivísticos.

Los rápidos cambios que experimentan constantemente las tecnologías y la posibilidad inherente de obsolescencia tecnológica, obliga a una constante evaluación, a posibles migraciones y a la implementación de mejoras en los sistemas de información automatizados.

2.2.2. Fundamentación Legal

El presente trabajo está basado en la siguiente fundamentación legal, tal como lo indica la Función Ejecutiva y la Secretaria Nacional de Administración Pública (SNAP), quienes establecen como política pública, instituir normativas para la Gestión Documental, en el ámbito que compete a la administración, selección, valoración y expurgo de los documentos que generan sus entidades, a través de una adecuada clasificación y categorización documental, a fin de mejorar sus procesos administrativos e incorporar de condiciones, para su validez con mérito probatorio, de los documentos que forman parte del archivo institucional.

Constitución de la República

Art. 18; 2: Todas las personas, en forma individual y colectiva tienen derecho a Acceder libremente a la información generada en entidades públicas o en las privadas que manejen fondos del Estado o realicen funciones públicas. No existirá reserva de información excepto en los casos expresamente establecidos

en la ley. En caso de violación de los Derechos Humanos ninguna entidad pública negará la información.

Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP).

Art. 1: Garantizan el ejercicio del derecho fundamental de las personas a la información conforme a las garantías consagradas en los artículos 91 y 92 de la Constitución de la República.

Ley Orgánica de Acceso a la Información Pública (LOTAIP)

Art. 10: Dispone que es responsabilidad de las instituciones públicas, personas jurídicas de derecho público, crear y mantener registros públicos de manera profesional para que el derecho a la información se pueda ejercer a plenitud, por lo que, en ningún caso se justificará la ausencia de normas técnicas en el manejo y archivo de la documentación. Los documentos originales deberán permanecer en las dependencias a las que pertenezcan hasta que sean transferidos a los archivos intermedios, archivos generales o Archivo Nacional.

Controlaría General del Estado

Norma de Control Interno 405-04: Toda entidad pública dispondrá de evidencia documental suficiente, pertinente y legal de sus operaciones, además que la documentación sustentadora de transacciones financieras operaciones administrativas o decisiones institucionales estará disponible para acciones de verificación, auditoria, así como información autorizada de otros usuarios en ejercicios de sus derechos.

Orgánica de la Contraloría General del Estado

Art. 71: Caducidad de las facultades de la Contraloría General del Estado. La facultad que corresponde a la CGE para pronunciarse sobre las actividades de las Instituciones del Estado y los actos de las personas sujetas a la Ley, así como para determinar responsabilidades en caso de haberlas, caducará en cinco años contados desde la fecha que se hubieren realizado dichas actividades o actos;

este artículo fue reformado mediante la Ley Orgánica Reformativa a la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, **en el artículo cinco que dispone: Artículo 5: En el primer inciso del Art. 71, sustitúyase la palabra “ cinco “ por “siete”**.

Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas

El Art. 156: **La Retención de documentos y registros**. Dispone: “Las unidades de contabilidad de las entidades del sector público conservarán durante siete años los registros financieros junto con los documentos de sustento correspondientes, en medios digitales con firma electrónica de responsabilidad, y de ser del caso los soportes físicos”.

La Cámara Nacional de Representantes, considerando que los archivos y la documentación son Patrimonio del Estado y que es obligación del mismo velar por la conservación de las fuentes históricas y sociológicas del País así como modernizar y tecnificar la organización y administración de los archivos. Emite la Ley del Sistema Nacional de Archivos con Registro Oficial 265 el 16 de junio de 1982.

El Consejo Nacional de Archivos mediante Resolución Administrativa CNA-001-2005, Registro Oficial No 67 de 25 de julio del 2005, Expide a través del Sistema Nacional de Archivos (SINAR), el Instructivo de organización básica y gestión de archivos administrativos para cumplir con lo que dispone la Ley Orgánica y Reglamento General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

2.2.3. Fundamentación Filosófica

Serra J.(2008) *“Gestionar y conservar un documento únicamente por su contenido informativo equivale a gestionar directamente la información. Y hoy en día son innumerables las formas y los sistemas que permiten gestionar con eficacia la información digital, de modo que nada nos obliga a mantener el esquema del documento tradicional como contenedor de información. Si el documento cambia de forma, estructura o soporte, se desagrega o se agrupa,*

pero la información es igualmente accesible, continuará sirviendo al propósito para el que fue creado: mantenernos informados. Sin embargo, cuando hay que gestionar y conservar un documento por su valor evidencial, no es posible realizar esta simplificación”.

Térmens M. (2013) *“Los cambios en el hardware, el software y los formatos son inevitables y debemos convivir con ellos. El problema aparece cuando los datos digitales tienen una vida útil que va más allá de la vida del hardware, el software y los formatos que los sustentan. Debemos de prever estos cambios e incorporarlos en la gestión de los datos; esta es la misión de la preservación digital.”*

Como sostienen los autores, gestionar la información que contienen los documentos es sumamente importante, no solamente desde el punto de vista de la gestión, sino también en el futuro de esos documentos; cuál será el próximo proceso al que será llevado, para su conservación o eliminación de ser el caso. Para estos casos es transcendental que se cuente con el equipamiento necesario y la actualización de dichos equipos para un buen funcionamiento.

2.2.4. Fundamentación Pedagógica

2.2.4.1. El Documento digital

Según Serra J. (2008), define al documento informático o digital aquel documento electrónico que está codificado sobre la base de una codificación binaria y que precisa de un ordenador para ser visualizado.

Según Londoño, M. (2012)

“Un documento digital es un archivo con ciertos atributos que contiene datos textuales o gráficos creados desde un ordenador mediante un software especializado. El archivo recibe un nombre y un formato para guardarlo y se puede acceder a su contenido cuantas veces se desee”.

De acuerdo con los autores los documentos digitales permiten la visualización de información para su posterior utilización y se pueden conservar para futuras gestiones.

Debido al vertiginoso desarrollo de las tecnologías, las formas de almacenamiento convencionales están siendo reemplazadas por bases de datos y nubes de internet, este gran cambio influye mucho en la capacidad productiva de las grandes organizaciones y se ha convertido en una herramienta fundamental para el desarrollo a nivel mundial.

2.2.4.2. Proceso de digitalización de documentos

Macllwaine, J.; Marc, J.; Wolf, C.; & Peters, D.J. (2005) mencionan que la digitalización es una actividad, que requiere planificación y establecimiento de una infraestructura que asegure el acceso continuo a los ficheros digitalizados.

“Cada empresa, institución u organización adopta el método que más le conviene teniendo en cuenta sus necesidades y características. Deben establecerse una serie de normas para que todas las personas que lo utilizan lo hagan de la misma manera, y así evitar problemas de pérdida de la información y de tiempo en localizar la documentación.” (Fernández, F. 2015).

De acuerdo con los autores el proceso de digitalizar documentos requiere de un análisis exhaustivo de la naturaleza de la organización, para posteriormente concretar el mejor método que se adecue a ésta, y finalmente se establezcan las normas para el manejo de los documentos; estos sistemas deben ser adaptados a cada necesidad y circunstancias de la entidad. Es importante considerar que si el procedimiento adquirido es desacertado puede causar pérdidas inevitables de información valiosa, además de los costes económicos que éstos conllevan.

No existe un diseño determinado, pues, como ya se mencionó debe ajustarse adecuadamente al tipo de actividad que realiza la organización, sin embargo, se pueden considerar ciertos aspectos al digitalizar un documento.

Entre los que podemos mencionar:

- a) La organización de la empresa.
- b) Los tipos de documentos que tramitan.
- c) Quién tramita cada tipo de documento.

- d) Los pasos que se siguen para tramitarlos.
- e) La cantidad y localización de los documentos.

Según Espinoza M., Sornoza M. (2013), existen tres elementos importantes para estos procesos dentro de una organización: identificación, valoración, selección de documentos.

1) Identificación

Consiste en sistematizar las diversas categorías administrativas que componen la documentación de una organización. Se trata de definir los diferentes tipos de expedientes o documentos que gestiona una organización y para ello hay que enumerar y analizar las actividades que efectúa y qué documentación genera cada uno.

2) Valoración

La valoración consiste en determinar la conservación o descarte de los documentos a partir de sus valores, determina la validez de los documentos según su uso presente y su posible valor futuro, se centra en el principio de evidencia, condicionando así la decisión de selección.

3) Selección

Se puede realizar en tres operaciones sucesivas:

1. Depuración de los expedientes durante su tramitación, eliminando duplicados y otros documentos secundarios.
2. Una primera selección al concluir el proceso de trámite administrativo, antes de incorporar los expedientes al archivo.
3. Una segunda selección transcurrido el plazo de conservación fijado para cada tipo de documento, tras la cual sólo quedarán aquellos documentos que se van a conservar de modo permanente.

2.2.4.3. Ventajas de la Digitalización de Documentos

Gallart K., Gallart A, and Gallart N.(2012); Orteño J., Valverde M. (2014), coinciden que entre las ventajas de la digitalización de documentos están:

- a) Mayor Facilidad de búsqueda y localización
- b) Mayor Acceso mediante herramientas de lectura
- c) Reproducción fácil y rápida sin afectar el documento original
- d) Calidad de texto e imágenes
- e) Consultas simultáneas

2.2.4.4. Registro de Información Digital

Londoño, M. (2012) explica que:

“Se denomina gestión documental al conjunto de normas, técnicas y prácticas, utilizadas para administrar el flujo de documentos de todo tipo en una organización, permitir la recuperación de información desde ellos, determinar el tiempo que los documentos deben guardarse, eliminar los que ya no sirven y asegurar la conservación indefinida de los documentos más valiosos, aplicando principios de racionalización y economía”

La autora describe a la gestión documental como normas de archivo que se emplean para la comunicación en la administración de una organización, teniendo como principio la recuperación eficaz e independiente de documentos auténticos, útiles, confiables e íntegros para su utilización en el tiempo que éstos sean requeridos.

Así mismo menciona que estos documentos deben tener un ciclo de vida el cual define qué documentos se consideran obsoletos y se procede a la eliminación o a su análisis de ser el caso, para que formen parte del archivo histórico. Estas medidas están orientadas a la optimización de la gestión de una empresa elevando así el potencial de productividad manteniéndose dentro de las competencias de alta vanguardia.

2.2.4.5. Técnicas de digitalización de documentos

En cuanto a la digitalización de documentos, Perez, G., Salomé M., Lara Y., y Naranjo D. (2008), expresan que, la digitalización es el proceso mediante el cual se transforma un documento impreso en formato electrónico, de manera tal que pueda ser consultado por medio de un computador.

Según los autores, la digitalización de documentos consiste en capturar información de un origen no electrónico a un formato digital, para que ésta pueda ser almacenada y procesada mediante un ordenador. Los formatos pueden ser de imágenes o textos, esto permite que una institución pueda generar en el menor tiempo posible resultados eficientes.

En las empresas u organizaciones diariamente se generan gran cantidad de información que debe ser digitalizada desde los soportes físicos o de papel; para ello la implementación de las nuevas tecnologías es esencial y por su puesto contar con un método adecuado para el registro de dicha información.

Casanovas I. (2009), indica que para el iniciar con esta sistematización se debe considerar ciertos aspectos tales como:

1. Situación legal del material a digitalizar.
2. Selección del material adecuado teniendo en cuenta si:
 - a) Se dispone de lugar de almacenamiento en tamaño y calidad adecuados para los originales durante el proceso de digitalización y para el material digitalizado.
 - b) Se dispone de infraestructura tecnológica y recursos financieros para toda la cadena de procesos (gestión, presentación, mantenimiento, etc.).
 - c) Es operativamente posible el control de acceso al soporte digital previsto.
 - d) Existe la posibilidad de sustituir el acceso al documento original mediante el digital para protegerlo, facilitando un acceso más amplio;

Y por supuesto contar con la tecnología necesaria para dicho procedimiento.

Guerrero R. (2013) nos propone utilizar el siguiente sistema hasta el momento de su codificación de la base de datos:

1. **Recepción:** en esta etapa se deberá asignar un código a cada documento por orden de llegada o salida para su posterior registro.
2. **Registro:** se reconoce el tipo de documento y se apunta, de manera detallada y en su estricto orden, en los libros de registro que corresponda.
3. **Distribución:** hacer llegar a sus destinatarios, realizando en su caso las copias que sean necesarias.
4. **Clasificación:** cuando se han recibido los documentos se comenzará la agrupación y clasificación de los mismos, según las reglas y normas seleccionadas por la empresa para cada tipo de documento.
5. **Codificación:** ya agrupados los documentos, se procede a su codificación. Se identifica en cada documento el dato o datos por los que se deberá ordenar, según el sistema de clasificación más conveniente en cada caso.

Hoy en día existen variadas formas de digitalizar un documento pero como menciona González E., (2009) estos métodos pueden ser:

2.2.4.5.1. A través del escáner

- a) **Escáner plano (de mesa).** Existen diferentes tipos catalogados según el formato de los documentos que permiten digitalizar: A4, A3, A1, A0. El más común de encontrar (por sus costos y posibilidades técnicas) es el A4, el cual por lo general presenta un área de lectura promedio de dimensiones veintidós por veintiocho centímetros y una resolución real de escaneado que puede ajustarse entre setenta y dos y 600 ppp o más (ppp="puntos por pulgadas" o la divulgada unidad de medida: dpp, del inglés "dos per inc."). Con los escáneres planos se pueden trabajar fotografías, hojas sueltas, periódicos, libros e incluso transparencias, diapositivas o negativos si se dispone de los adaptadores adecuados.
- b) **Escáner de tambor.** Utiliza un sistema de tubos fotomulti-plicadores. Es muy lento y no son indicados para trabajar documentos en mal estado.

- c) **Escáner para transparencias.** Digitalizan varios formatos de película transparente, ya sea negativa, positiva, color o blanco y negro.
- d) **Escáner de microfilm** (película sensible de formato muy reducido para trabajos muy especiales tales como archivos). Existen algunos que permiten la impresión para todos los formatos (desde A4 hasta A0) en una resolución que va desde los 200 hasta los 600 ppp. Al ser dichas películas de un tamaño reducido, resultan muy manejables y solucionan el problema al almacenamiento en bibliotecas y empresas que poseen un gran volumen de materiales.
- e) **Escáner de mano o portátil.** Es pequeño y de buena resolución. Su principal limitación está en el tamaño de los documentos que se digitalizarán, aunque generalmente el largo no importa, pero el ancho no puede sobrepasar los diez centímetros. Es útil para digitalizar imágenes de libros, artículos periodísticos, facturas y todo tipo de imágenes pequeñas.
- f) **CopiBook.** Ideal para digitalizar formatos hasta trabajar únicamente con la luz ambiental, sin ningún DIN A2. Tiene la capacidad de tipo de luz integrada, y por tanto está libre de rayos ultravioletas e infrarrojos. Contiene un sistema de balanzas automáticas que ayudan a nivelar ambas partes del libro manteniendo la superficie recta.
- g) **DigiBook.** Cuentan con una resolución de más de 300 ppp además de una altísima calidad y productividad, y pueden tener un formato máximo hasta de A0.
- h) **Digitizing_line.** Permite la digitalización automática de todo tipo de libros, revistas y periódicos con una total de 1 500 páginas por hora. Contiene además un prensa-libros que asegura la calidad en la imagen.

2.2.4.5.2. A través de la cámara digital

Para conseguir niveles óptimos de calidad en una imagen es requisito fundamental la atención a la resolución, reproducción del color, tono y distorsión, por lo que debe haber una previa calibración del equipo, además tener en cuenta las condiciones externas adecuadas como la iluminación, soportes de traslación para la cámara, sombrillas para el esparcimiento controlado de la luz, entre otros.

A diferencia del escáner, donde la digitalización se realiza a través de una cámara cerrada, la fotografía digital tiene como principal desventaja toda la gama de colores del entorno y que por vías directas e indirectas pasan a formar parte del material que se digitalizará, proporcionando nuevos tonos y distorsionándolos, por lo tanto debe existir un control muy estricto y adecuado de la luz artificial para poder ofrecer un máximo de fidelidad de la copia digital con el original.

El tipo de documento, formato, así como su nivel de deterioro son factores que deben tenerse en cuenta a la hora de seleccionar uno de estos métodos de digitalización, pues existen documentos que por su formato podrían ser digitalizados con escáner, sin embargo, su antigüedad y nivel de deterioro no le permiten ser desencuadrados y por ello sería más adecuado realizar su digitalización a través de la cámara digital.

2.2.4.6. Formatos de Documentos

Para Barriuso, R. (2007) el formato y las especificaciones de estos documentos deben normalizarse para que puedan gestionarse independientemente de la plataforma y sistema informático usado. Desde este punto se puede indicar que los archivos digitales se almacenan en un computador en diferentes formatos y con diferentes codificaciones. Un formato de archivo digital es un contenedor que permite el almacenamiento de información de diferentes tipos de archivos de manera digital en nuestros computadores.

Estos archivos se pueden diferenciar mediante la extensión, que generalmente va después del archivo y precedida por un punto, este permite al ordenador identificar el formato de documento y procesarlo adecuadamente.

Los tipos de formatos que generalmente se utilizan son:

1) Archivos de textos:

a. Formato DOC - DOCX

Esta extensión de archivo está en el formato de archivo binario y se compone básicamente de los marcos y los registros que se centran en el texto, formato de página, gráficos, cuadros, tablas, imágenes y otros documentos cuyo contenido es creado y editado.

b. Formato PDF

No es un formato gráfico, sino que tiene la ventaja de almacenar documentos con imágenes de mapa de bits o vectoriales, mantiene el formato de los textos y permite contener páginas.

c. Formato TXT

Este tipo de contenedor incluye texto sin formato, pero tiene otras capacidades. Los archivos TXT sirven como almacenes de información a la vez que evitan las complicaciones propias de otros formatos de archivo.

2) Archivos de Imágenes

a. Formato JPG

Es uno de los más conocidos porque se utiliza para la compresión de imágenes consiguiendo pocas pérdidas visibles y porque es el más empleado en las cámaras fotográficas digitales.

b. Formato BMP

Es un formato que se caracteriza por carecer de compresión lo que da lugar a tamaños muy grandes, sin embargo permite compatibilidad con los programas ejecutados bajo Windows (es el formato utilizado por el Paint).

c. Formato PNG

Se caracteriza por soportar 24 bits de color (aproximadamente 16,7 millones de colores, modo RGB) pero que, además, utiliza un sistema de compresión (LZ77) que permite reducir el tamaño sin reducir su calidad. Es idóneo para imágenes transparentes.

d. Formato Raw o en bruto

Contiene una copia de la imagen lo más fiel posible, es decir, es la imagen tomada de la cámara digital sin procesar información. Existen diversos formatos según su fabricante, no siempre compatibles.

3) Archivos de Animaciones

a. Formato GIF

Creados por la empresa CompuServe se utilizan principalmente para insertar en páginas web, mantienen un modo de color indexado máximo de 256 colores y permite guardar transparencias y hacer ciclos animados, pero no es demasiado apto para proyectos gráficos de impresión por su baja calidad cromática.

b. Formato FLA

Fla es la extensión con la cual se puede trabajar en el programa Flash, es decir, es el código fuente de una animación. Ejemplos se utilizan las imágenes para la creación de animaciones posteriormente en la creación de banners de páginas web, títulos animados y animaciones vectoriales utilizadas en una página.

4) Archivos de Audio

a. Formato MP3

El escaso tamaño de los ficheros de sonido en este formato de compresión sin apenas perder calidad, lo hace ideal para grabar grandes cantidades de música con calidad.

b. Formato WAV

Es un formato de sonido digital normalmente sin compresión de datos desarrollados y propiedad de Microsoft y de IBM que se utiliza para almacenar sonidos en el PC, admite archivos mono y estéreo a diversas resoluciones y velocidades de muestreo.

c. Formato WMA

El formato de compresión es diferente al MP3, el número de kilobits por segundo esté en una escala de calidad distinta. Un ejemplo es que una canción WMA codificada a 96 Kbps tiene casi la misma calidad que una de MP3 a 160 Kbps. Eso significa que el formato WMA es de menor tamaño que el formato MP3.

5) Archivos de Video

a. Formato AVI

Es el formato estándar para almacenar video digital. Cuando se captura video desde una cámara digital al ordenador, se suele almacenar en este formato con el códec DV (Digital Video). El archivo AVI puede contener video con una calidad excelente. Sin embargo el peso del archivo resulta siempre muy elevado.

b. Formato MPG

La extensión de archivo MPG refiere a un archivo de video común que puede ser leído por un número de programas de video, incluyendo QuickTime de Apple y Windows Media Player. Usa los estándares MPEG-1 o MPEG-2 para comprimir audio y video en un solo archivo.

c. Formato MOV

Formato usado por QuickTime, sistema multimedia de Apple. En este formato codifican el video muchas cámaras fotográficas digitales. Es compatible solo con pocos reproductores como la consola PS3 (720 X 480 pixeles) y la Xbox.

d. Formato FLV

Archivos que son utilizados para reproducción generalmente en la web, por ejemplo YouTube, que sirven ya que su peso es en extremo reducido y su calidad de imagen es regular y de audio es buena.

2.2.4.7 Metadatos

La información brindada por un archivo específico permite la recuperación de éste mediante las etiquetas o metadatos. Navarro (2014) nos indica que, Metadato Información o datos relativos son los propios datos de un documento o archivo. Son datos acerca de datos, de cualquier tipo y medio.

De acuerdo con el autor los metadatos son datos estructurados de un archivo, que permiten gestionar esta información, sin distinción del tipo de elemento, un claro ejemplo es la información de fichas bibliotecarias que incluyen datos de un libro específico, como autor, fecha de edición, editorial, etc., es así que esto permite su fácil recuperación.

2.2.4.8. Preservación de Archivos

Para Casanovas, I. (2009), la preservación digital es el conjunto de actividades gerenciales que aseguran el acceso continuo a documentos digitales considerando elementos tecnológicos y empresariales rápidamente cambiantes.

Así mismo el GRUPO ISO (2007), define que la preservación de archivos es, el carácter singular de los documentos electrónicos que origina un número de desafíos que necesitan ser abordados si los documentos han de ser preservados a lo largo del tiempo.

Los autores señalan que la preservación de archivos, permite la gestión y el acceso continuo de una información, al mismo tiempo que representan un reto tecnológico, lo que sugiere la implementación un sistema de digitalización y preservación dinámica con los cambios constantes de tecnología, pues, si bien es cierto, cada organización debe plantearse estrategias con el fin garantizar el

acceso a dicha información de manera ágil y flexible, de igual modo, debe considerar que la preservación digital requiere de recursos sustanciales de financiamiento, capacidades tecnológicas y experiencia.

2.2.4.8.1. Estrategias de preservación

La actualización del entorno tecnológico es el núcleo de una política de preservación digital, puesto que se orienta a resolver el principal problema, la obsolescencia lógica, actualizando las características de los documentos para adaptarlos al cambiante entorno digital. Serra, J. (2008).

Serra plantea cuatro métodos para garantizar la accesibilidad futura de los documentos digitales:

1. Preservación de la tecnología

El autor menciona que una de las soluciones es la conservación de la tecnología, lo que involucra conservar el hardware y el software originales, es decir mantenerlos en funcionamiento incluso cuando su obsolescencia sea ya completa. Esto implica que sea factible económicamente, sin embargo es solo aplicable a corto y medio plazo; esto con el objetivo de preservar información de gran importancia y no sea posible migrarla al nuevo entorno tecnológico.

2. Migración de la información digital

Este método se ha impuesto como la solución más aceptada para la creación y el mantenimiento de archivos digitales, lo que precisa la migración periódica a formatos inteligibles por los sistemas actuales, no obstante, existen numerosas estrategias de migración, cada una de ellas adaptada a un determinado tipo de documentos. Entre las que destaca: el cambio del medio, compatibilidad retroactiva, interoperabilidad y la conversión a formatos estándar.

3. Eliminación de la dependencia de los documentos de una determinada tecnología

Aquí se considera innecesario ciertos atributos no esenciales que los documentos mantienen con los programas con que han sido creados. Cuando se plantea la conservación a largo plazo éstos deben ser auténticos, por lo tanto inmodificables, siempre y cuando su principal función de visualización y lectura sean íntegros.

4. Emulación de la tecnología

Éste consiste en conservar la funcionalidad que tienen los documentos cuando son reproducidos por el software original, se puede limitar a conservar la presentación visual de los documentos mediante visores (viewers) o en todo caso conservando la imagen electrónica del documento, con formatos como pdf o djvu.

2.2.4.8.2. Soportes utilizados en la conservación.

Vílchez, J.(2012), señala que “Las instituciones que trabajan con datos deben realizar copias de seguridad en variados soportes. Estos soportes deben almacenarse en espacios protegidos exentos de luz y polvo y evitando que haya campos magnéticos que puedan alterar la información guardada. [...]También deberán estar guardados en cajas, para evitar su deterioro físico. Se debe seguir una serie de estrategias para asegurar la conservación y accesibilidad de los documentos informáticos. Entre ellas, se deberá actualizar y migrar los datos a varios soportes y si fuese necesario, utilizar la emulación.

2.2.4.8.3. Almacenar Información en la Nube

También llamado Cloud, Este término hace referencia a una red informática para el almacenamiento y sincronización online [...] (Londoño M., 2012)

Desde el punto de vista de la autora, una nube refiere a la información almacenada en internet, siendo posible la sincronización de estos datos con

otros dispositivos informáticos. Así mismo señala varios servicios en los que la información puede ser almacenada.

Entre ellos:

a) Evernote:

Se basa en el uso de libretas, en los que el usuario puede capturar información en forma de nota. Es de gran facilidad de uso, y tiene naturaleza de multiplataforma, y cuenta con sincronización automática de las notas creadas.

b) Dropbox:

Es un servicio orientado al almacenamiento de información en carpetas, permite gestionarlas en su forma y estructura, y está disponible para los principales sistemas operativos (Windows, OS, Linux, Android, etc.).

c) iCloud:

Un servicio de nube para almacenamiento de Apple, permite sincronizar las habituales aplicaciones de agenda, notas, correo, etc., adicionalmente cuenta con la posibilidad de sincronizar documentos Office, fotografías y canciones.

2.2.4.9. Administración Documental

Según Salazar, F. (2008) indica que la administración documental:

“Es la ciencia que regula la función archivística en las empresa, formulando norma y políticas para facilitar la gestión documental. Sabemos que la administración documental es una función de mucha responsabilidad la cual busca la protección de las memorias empresariales o institucionales de una manera correcta y transparente”

Siendo de gran importancia como lo menciona el autor, la administración documental es fundamental dentro de una organización, pues facilita el manejo y control de la documentación tanto física como magnética que se genera en la organización, desde el momento de su recepción, hasta el final con su

eliminación de ser el caso; siendo uno de los principales objetivos conservar información y permitir adecuadamente su uso.

2.2.4.10. El rol de los documentos en la administración

Los documentos administrativos constituyen y reflejan las actividades de una organización, Vázquez, E. (2010), señala que, la actividad administrativa se distingue por su carácter documental, es decir, los documentos reflejan actividad; son el soporte donde se materializan los actos de la administración y la forma de dejar constancia de los actos realizados. Los documentos contienen información basadas en las operaciones dentro de un organismo, es evidencia de sus funciones, decisiones, procedimientos, y contribuyen a la gestión administrativa.

2.2.4.11. Características de un documento administrativo

Cruz, J. (2011) y Cardoso, F. (2006), coinciden que los documentos deben reunir requisitos para que sean considerados administrativos:

- 1) Autenticidad:** un documento auténtico es aquel que puede probar que:
 - a) Es lo que pretende ser.
 - b) Ha sido creado o enviado a tiempo por la persona que se presume.
 - c) Ha sido creado o enviado en el tiempo presumido.
- 2) Integridad:** Es aquel que está completo e inalterado.
- 3) Fiabilidad:** Sus contenidos pueden ser creídos como una representación exacta y completa de las operaciones administrativas.

Los documentos son utilizados en todos los procesos de gestión documental, sin importar si su origen es electrónico o papel; cuyo contenido se presenta como evidencia y soporte de las actividades dadas durante la existencia de una empresa; dando lugar la necesidad de disponer de sistemas de gestión con estructuras organizadas y acorde a los requerimientos de cada empresa.

2.2.4.12. Organización documental

La gestión se basa en la organización de documentos para agilizar y aprovechar recursos según Russo P. (2009) dependiendo de su procedencia, la información de una organización se puede categorizar en tres tipologías:

- a) **Ambiental:** Son las fuentes de información que se utilizan. Es el material que forma el conjunto de documentación de la empresa.
- b) **Interna:** Es la documentación operativa (ofertas, facturas, recibos, etc.). Aporta información interna.
- c) **Corporativa:** Es la información que la empresa comunica al exterior, entre ellos: folletos, presentación corporativa, catálogos, memorias públicas, la web, entre otros.

2.2.4.13. Gestión Documental

Según García E. (2013) la gestión documental es un conjunto de actividades que permiten gestionar y controlar de forma sistemática la creación, la recepción, el mantenimiento, el uso y la disposición de los documentos. En opinión de Cermeno L. y Rivas E. (2010) la gestión documental se ocupa del control del ciclo vital de los documentos generados por una organización desde su diseño hasta su conservación permanente o destrucción, incluyendo la creación, la recepción, el mantenimiento, el uso y la disposición de estos documentos.

En este sentido la gestión documental comprende en una serie de técnicas y prácticas utilizadas para capturar, almacenar y recuperar información, de modo que se pueda administrar el flujo de la documentación de todo tipo de empresas, y así determinar el ciclo de vida de cada documento, esto implica tener políticas de gestión de documentación acordes con la gestión de la entidad, contribuyendo así al manejo, uso y control de la información.

Debido al desarrollo acelerado de la tecnología las organizaciones se ven obligadas a implementar sistemas de gestión documental que cumplan con los requerimientos de sus usuarios, a partir de una selección, ordenamiento,

búsqueda y recuperación de información documental oportuna, que permita, responder a las exigencias de dicha entidad.

2.2.4.14. Fases de la Gestión Documental

La información generada diariamente debe ser tratada adecuadamente, organizada, clasificada y archivada para su posterior utilización, siendo así Alvarado M. (2007), propone fases para la gestión documental.

- 1) Producción
 - a) Normalización
 - b) Prevención
- 2) Organización, utilización y Conservación
 - a) Control y trámite de la correspondencia
 - b) Organización
 - i) Clasificación
 - ii) Ordenación
 - iii) Descripción
- 3) Recuperación
 - a) Manual
 - b) Mecánica
 - c) Selección y compra de equipo y mobiliario
 - d) Programa de documentos esenciales
- 4) Eliminación
 - a) Análisis
 - b) Selección
 - c) Expurgo
 - d) Eliminación

2.2.4.15. Normas ISO

De acuerdo con la plataforma ISOTools, son un conjunto de normas orientas a ordenar la gestión de una empresa en sus diferentes ámbitos [...] Se componen

de estándares y guías relacionadas con sistemas y herramientas específicas de gestión aplicables en cualquier tipo de organización.

Las normas ISO establecen ciertos criterios para estandarizar normas de producción y servicios a nivel internacional. Del mismo modo las Normas ISO aplicadas al área empresarial y administrativo garantizando la óptima ejecución de los procesos y el buen funcionamiento de todos los departamentos de una entidad.

2.2.4.15.1. Las Normas ISO en la Gestión Documental

De acuerdo con Russo P. (2009), las Normas ISO 15489 establece las características que debe tener un sistema de gestión documental para garantizar su autenticidad, fiabilidad, integridad y disponibilidad de los documentos almacenados; en este sentido las Normas ISO 15489, están orientadas a asegurar la calidad en la gestión de todos los ámbitos administrativos de la empresa.

Hermida A., Iglesias I. (2014) sostiene que estas normas se dividen dos partes:

1. Norma ISO 15489 – 1: Generalidades; en esta sección se explica sobre los fundamentos y el modelo que permitirá definir las características de un sistema de gestión documental y su implantación así como los procesos fundamentales del sistema.
2. Norma ISO 15489 – 2: Directrices; Se describe la metodología de carácter operativo y es un informe técnico para la implantación de un sistema de gestión de documentos.

2.2.4.16. Gestión de Documentos según las normas ISO 15489.1

La gestión de documentos según Núñez E. (2009), las normas ISO se compone de siete fases:

1) Incorporación de documentos

Su finalidad es establecer una relación esencial, la del documento con su productor y el contexto en que fue generado, para asegurar la veracidad de su información, situar el documento y sus vinculados dentro del sistema de gestión y asociarlo a otros documentos.

2) Registro

Un documento se registra cuando se incorpora al sistema y no puede desarrollarse ningún proceso que afecte al documento hasta que se complete su registro, proceso que da testimonio fehaciente de la creación o incorporación del documento al sistema.

3) Clasificación

La clasificación de las actividades de la organización es la metodología que fundamenta el establecimiento de vínculos entre documentos individuales que, reunidos, representan la continuación seriada de una actividad, la garantía de que los documentos se denominan de un modo coherente a lo largo del tiempo y permite la recuperación de los documentos relacionados con una función o una actividad concretas.

4) Almacenamiento y manipulación

Los documentos deben almacenarse en soportes y formatos que garanticen su disponibilidad, fiabilidad, autenticidad y conservación durante el tiempo que sea necesario. Los sistemas de gestión de documentos electrónicos se deben diseñar de modo que los documentos permanezcan accesibles, auténticos, fiables y utilizables durante todo el período de conservación, con independencia de cualquier cambio operado en el sistema.

5) Acceso

Las organizaciones deben disponer de directrices formales que regulen a quién se le permite el acceso a los documentos y en qué circunstancias. Esto se realiza mediante la asignación de nivel de acceso. Las restricciones de acceso pueden aplicarse tanto dentro de la organización como a usuarios externos.

6) Trazabilidad

Debe establecerse la trazabilidad de la creación, gestión, mantenimiento y disposición de los documentos dentro del sistema de gestión documental. La trazabilidad permite identificar una acción pendiente de ejecución, la recuperación de un documento, prevenir la pérdida de documentos, supervisar el uso en relación con la seguridad y el mantenimiento de los sistemas, mantener una vía de revisión de los procesos que se realizan con los documentos y mantener la posibilidad de identificar las operaciones que originaron los documentos individuales cuando los sistemas se han fusionado o han migrado.

7) Disposición

Regulan la retirada de documentos del sistema. Deben cumplirse una serie de garantías antes de ser realizado cualquier proceso de disposición (eliminación, conservación permanente, transferencia a otro sistema archivístico).

Las normas ISO 15489, ofrece una orientación al diseñar e implementar un sistema capaz de crear y mantener la documentación verídica lo que garantiza el cumplimiento de los objetivos. No obstante, un sistema de documento tiene que ajustarse a los documentos que se manejan y a los procesos que se realizan en cada organización.

2.2.4.17. La Gestión documental y su relación con la Gestión del Conocimiento y Gestión de la Información

Alonso A., García M., Lloveras M. (2008) consideran que la gestión documental está íntimamente relacionada con la gestión del conocimiento, así como la gestión de la información; de manera que este vínculo permite la correcta gestión documental, por sus bases de experiencia y acceso a la información.

“Los documentos no sólo han de ser gestionados porque prueban las actividades desarrolladas por la organización [...] sino también porque contienen parte del conocimiento organizativo. Si los documentos son como un envase que contienen información y conocimiento explícito sobre las actividades de la

organización, es evidente que son una vía esencial para capturar el conocimiento tácito de las personas y ponerlo en circulación mediante el acceso compartido a los documentos”.

Las organizaciones están dedicadas a la gestión de documentos, que evidencien sus actividades y formen parte de la información de dicha entidad, por ende deben formar parte de la política y objetivos de la organización mientras que la gestión del conocimiento será parte de una eficaz gestión, es decir, que un adecuado tratamiento en la gestión documental conlleva una correcta gestión de información, las cuales serían las bases para la construcción de otro enfoque más novedoso: la Gestión del Conocimiento.

La gestión documental al ser evaluada periódicamente, permitirá un mayor y adecuado flujo de información, durante el ciclo de vida de un documento, este permitirá obtener una exitosa gestión del conocimiento; siendo esto una base de información para la toma de decisiones futuras en la organización, mejorando la ejecución de sus actividades .

2.2.4.18. Archivo

Como plantea Londoño M. (2012), un archivo es el hecho de proteger, guardar y controlar toda documentación producida por personas naturales o jurídicas durante el ejercicio de sus actividades cotidianas y que son administrados organizados y conservados para difundir la información contenida en ellos.

Los archivos almacenan información de una empresa u organización, esta información puede estar contenida en papel o soportes electrónicos, a fin de garantizar que ésta perdure. El archivo también cumple con el rol de elemento probatorio cuando la entidad pretende demostrar un acto o una forma de hacerlo. Las organizaciones aplican principios y técnicas de valoración para cada uno de los documentos generados, y optan por la sistematización más adecuada de esta información.

2.2.4.18.1. Ciclo de Vida de un archivo

Los documentos de una empresa están sujetas a varias etapas que permiten su correcto manejo, de modo que, el ciclo de vida de un archivo se inicia realmente cuando se presenta la necesidad de disponer de la información, señala Londoño M. (2012).

Así mismo señala que entre estas etapas comprenden:

1. Diseño y clasificación:

En el diseño hay que considerar no solo la organización de los documentos, sino los medios que se utilizaran para llevarla a cabo; entre tanto la clasificación refiere a la medida optada para su registro, con el fin de facilitar la búsqueda de información.

2. Conservación

En cuanto a la conservación se requiere rigor y constancia, evitando que se incremente el volumen de documentación pendiente.

3. Tránsito

De acuerdo a su nivel en base a su edad o grado de utilización los plazos para transferir la documentación deben fijarse en el manual de archivo proceder en consecuencia.

4. Eliminación (si procede)

El ciclo de vida de un archivo concluye con su eliminación, de manera que solo se conservarán aquellos documentos que contengan un carácter histórico o que merezcan ser conservados.

2.2.4.18.2. Clasificación de un archivo

La editorial Vértice (2010) sostiene que los archivos se clasifican según:

1. El tipo de documentación que contiene

Estos a su vez lo componen:

- a) **Archivos de gestión:** Reúnen la documentación recibida o generada por la propia organización y permiten la gestión continua.
- b) **Archivos de Consulta:** Contienen información que se emplea ocasionalmente.

2. Por el grado de vigencia de los documentos que contienen:

- a) **Archivo Activo:** Es el que une los documentos de consulta diaria, por lo tanto, relacionados con asuntos vigentes.
- b) **Archivo Semiactivo:** Este tipo de documentos se consultan con poca frecuencia por su escasa vinculación con el trabajo vigente
- c) **Archivo Inactivo:** Conserva información que ya no tiene vigencia, por lo tanto no se consulta, y se consideran documentación conservada por exigencia legal o por su valor intrínseco, documental o histórico.

3. Por su Organización

- a) **Archivo Central:** Conserva toda la documentación de la organización. En las grandes empresas suele ser un archivo inactivo, sin embargo en las pequeñas empresas son consideradas como activo y semiactivo.
- b) **Archivos descentralizados o departamentales:** Se encuentran distribuidos en las diferentes secciones de la empresa y comprenden archivos semiactivos y activos.
- c) **Archivos mixtos:** Suponen la existencia de un archivo central, para el archivo inactivo y archivos descentralizados, para los archivos semiactivos e inactivos, son flexibles y eficaces.

2.2.4.19. Sistemas de Gestión Documental

Según el portal web de la Universidad de Oberta de Cataluña, “un sistema de gestión documental consiste en controlar de un modo eficiente y sistemático la creación, la recepción, el mantenimiento, la utilización y la disposición de los documentos”.

Para Londoño M. (2012)

“un Sistema de Gestión Documental, es una parte del sistema de información de la empresa desarrollado con el propósito de almacenar y recuperar documentos, que debe estar diseñado para coordinar y controlar todas aquellas funciones y actividades específicas que afectarán la creación, recepción, almacenamiento, acceso y preservación de los documentos, salvaguardando sus características estructurales y contextuales, garantizando su autenticidad y veracidad”.

Los sistemas de gestión son eficaces herramientas que permiten concretar acciones efectivas en una organización, permite una mejor organización, disminuye el tiempo de búsqueda, se pueden controlar el flujo de la información, los sistemas deben estar diseñados para controlar todas las actividades organizacionales.

2.2.4.19.1. Ventajas de un sistema de gestión documental

Para Russo P.(2009) implementar sistemas de gestión tienen las siguientes ventajas:

- 1) Reduce la necesidad de manipular, almacenar y recuperar la documentación en papel.
- 2) Reduce el costo del proceso de creación, almacenamiento y conservación de los documentos.
- 3) Asegura la eficiencia de los documentos al facilitar su recuperación y su acceso.

- 4) Permite la reutilización de la información ya obtenida y permite compartirla con toda la organización.
- 5) Reduce costes de operación.
- 6) Agiliza los procesos de trabajo de información, dando más oportunidades de respuesta al servicio de los clientes.
- 7) Asegura la óptima utilización de los recursos y el espacio físico.
- 8) Reduce los costos de mantenimiento y apoyo.

2.2.4.20. Base de datos

Oppel A. (2010), sostiene que una, base de datos es un conjunto de elementos de datos interrelacionados, administrados como unidad; entre tanto Casanovas I. (2009) considera que es un almacenamiento formalmente definido, controlado centralmente por un programa para servir a múltiples y diferentes aplicaciones. Desde el punto de vista Marqués M. (2009), una base de datos es un conjunto de datos almacenados en memoria externa que están organizados mediante una estructura de datos.

En este sentido, se puede manifestar que las bases de datos tienen como objetivo principal almacenar grandes cantidades de datos, permitir el acceso mediante un software específico, al mismo tiempo que utiliza mecanismos para compartir información. Hoy por hoy las organizaciones con sistemas de bases de datos tienen un mayor control en su información, y rapidez en la tramitación de documentos administrativos.

2.2.4.21. Sistemas de gestión de documentos electrónicos

Serra, J. (2008) explica que:

“Estos sistemas están concebidos para gestionar los documentos a lo largo de su fase administrativa o activa [...]. Estas herramientas se orientan principalmente a organizaciones con estructuras funcionales complejas, con muchas actividades que deben documentar y redes de usuarios, tanto internos, como externos, variadas y extensas, la prioridad de las cuales es compartir información”

Estas herramientas permiten administrar los documentos electrónicos, a través, del uso de la tecnología para garantizar que la información almacenada pueda ser gestionada en una entidad durante todo su ciclo de vida. Así mismo es esencial que estos sistemas cumplan con el propósito de garantizar seguridad, autenticidad y flujo de la información que se da diariamente en una organización.

2.2.4.21.1. Software de Gestión Documental

Existen un sin número de software para la gestión documental, son elementos claves en la administración documental. Ruiz M. (2015) propone algunas alternativas de software eficaces orientadas a la administración documental en una organización.

- a) **OpenKM:** Es un Sistema de Gestión Documental que permite la indexación de documentos Office, Open Office, Pdf y base de datos. Utiliza estándares y tecnologías de software libre y diseñado para ser utilizado por pequeñas y medianas empresas.
- b) **KnowledgeTree:** Es un poderoso sistema de administración de documentos, que permite mantener seguros, compartir, controlar y administrar todos los documentos y registros con que cuenta la organización.
- c) **Documentum:** Es una plataforma de gestión de contenidos empresariales, el cual tiene la capacidad de administrar todo tipo de contenidos y archivos, ya sean documentos, fotos, videos, e -mails, páginas Web así como contenido fijo y documentos XML.
- d) **Alfresco:** Es un sistema de administración de contenidos de código libre, basado en los estándares abiertos. Es de uso empresarial y multiplataforma. Este software es muy utilizado para el documentos, páginas Web, registros, imágenes así como el desarrollo colaborativo de contenido.

- e) **Nuxeo:** Es un sistema de administración de contenidos libre, basado en estándares abiertos y de escala empresarial para Windows y sistemas operativos similares a Unix. Está diseñado para usuarios que requieren un alto grado de modularidad y rendimiento escalable.

- f) **Quipux:** Es un sistema de gestión documental gubernamental, que puede ser usado tanto por empresas públicas o privadas, implementado para facilitar el manejo de la información entre los diferentes departamentos de la institución a nivel interno y externo.

- g) **Aviladoc:** Aplicación Web desarrollada sobre una plataforma de software libre con base de datos centralizada, destinada a la gestión, tramitación y resguardo de archivos electrónicos. Herramienta de trabajo que gestiona el tramitado interno de los documentos a través de la intranet.

- h) **eXcriba:** Es una interfaz web, esta nueva interfaz guía y ayuda al usuario a realizar una gestión de sus documentos de manera más organizada y sencilla, también contiene una nueva funcionalidad, la de digitalización de documentos, que permite integrar al sistema aquellos documentos que anteriormente se encontraban en papel.

2.3. DIAGNÓSTICO O ESTUDIO DE CAMPO

Tomando en cuenta que la encuesta se aplicó en la Empresa HARDEPEX Cia. Ltda., se presentan los siguientes resultados.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

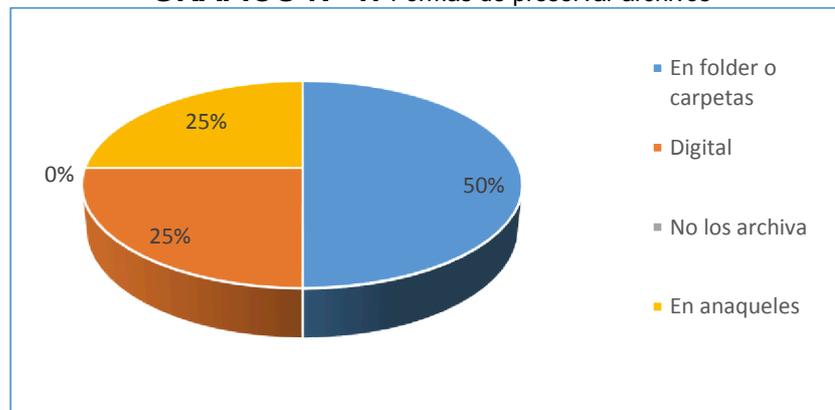
Pregunta 1: Encuesta

1. ¿Cuál es la manera de preservar los archivos de su empresa?

TABLA N° 1

ÍTEM	VARIABLE	FRECUENCIA	%
1	En folder o carpetas	8	50%
2	Digital	4	25%
3	No los archiva	0	0%
4	En anaqueles	4	25%
	TOTAL	16	100%

GRÁFICO N° 1: Formas de preservar archivos



Fuente: Personal de la empresa
Elaborado por: Johanna Marín Espinal

De acuerdo con los resultados obtenidos por la pregunta 1, el 50% que representa a ocho involucrados del personal de la empresa indica que archiva los documentos en folders y carpetas, por otro lado el 25% es decir cuatro encuestados, archiva digitalmente; por último el 25%, que figuran cuatro individuos, señalan que los archiva en anaqueles.

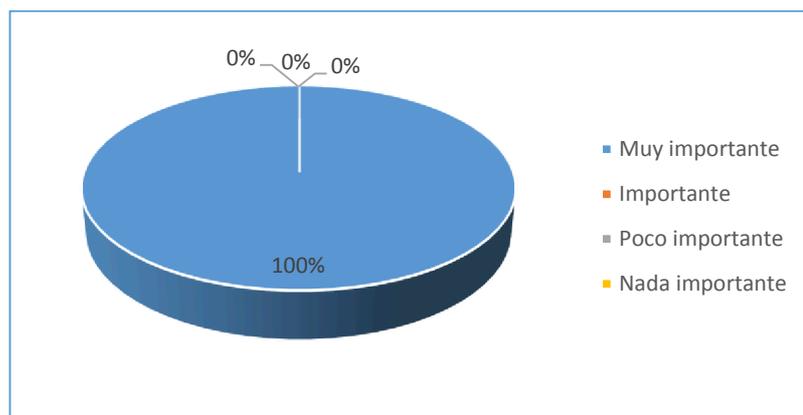
Pregunta 2: Encuesta

¿Es importante la preservación de los archivos digitales en la administración documental?

TABLA N° 2

ÍTEM	VARIABLE	FRECUENCIA	%
1	Muy importante	12	100%
2	Importante	0	0%
3	Poco importante	0	0%
4	Nada importante	0	0%
	TOTAL	12	100%

GRÁFICO N° 2: Importancia de la preservación de archivos



Fuente: Personal de la empresa
Elaborado por: Johanna Marín Espinal

De los resultados de esta interrogante, el 100% que corresponde a 13 personas de la empresa, indica que la preservación de los archivos digitales es muy importante en la administración documental.

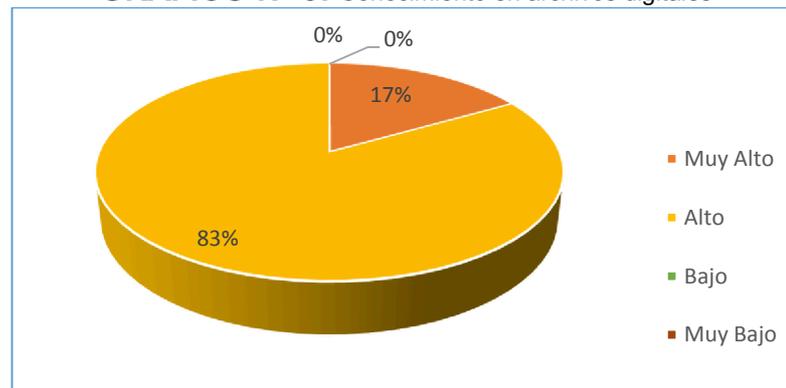
Pregunta 3: Encuesta

¿Qué nivel de conocimiento tiene en la utilización de archivos digitales en la administración de documentos?

TABLA N° 3

ÍTEM	VARIABLE	FRECUENCIA	%
1	Muy Alto	2	17%
2	Alto	10	83%
3	Bajo	0	0%
4	Muy Bajo	0	0%
	TOTAL	12	100%

GRÁFICO N° 3: Conocimiento en archivos digitales



Fuente: Personal de la empresa
Elaborado por: Johanna Marín Espinal

De los resultados obtenidos ante la pregunta 3, el 83% que figuran 10 empleados encuestados contestó que tiene un conocimiento alto en cuanto a la utilización de archivos digitales, así mismo el 17% que lo representan dos personas considera que tiene un conocimiento muy alto en cuanto a este tema.

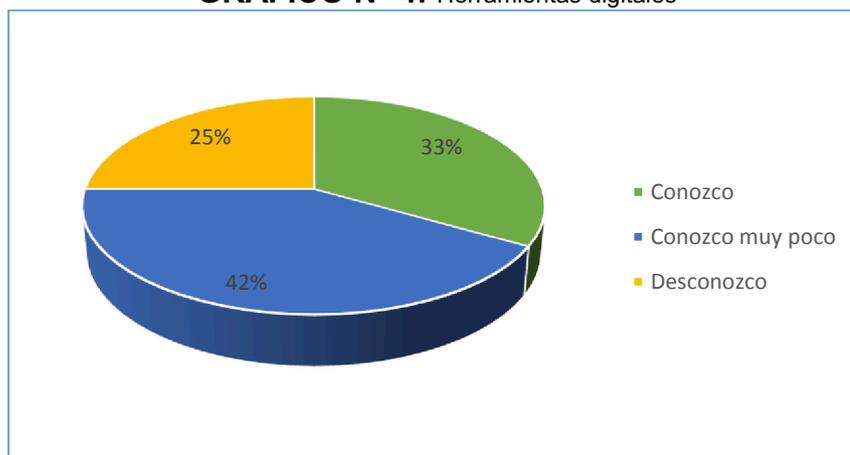
Pregunta 4: Encuesta

¿Conoce usted alguna herramienta digital para la administración documental?

TABLA N° 4

ÍTEM	VARIABLE	FRECUENCIA	%
1	Conozco	4	33%
2	Conozco muy poco	5	42%
3	Desconozco	3	25%
	TOTAL	12	100%

GRÁFICO N° 4: Herramientas digitales



Fuente: Personal de la empresa
Elaborado por: Johanna Marín Espinal

De los datos obtenidos un 33% de los encuestados que significan cuatro funcionarios, afirma que si conoce herramientas digitales, por otro lado el 42% que representan a cinco funcionarios indica que conoce muy poco sobre el tema, y el 25% correspondiente a tres personas, señala que desconoce totalmente herramientas digitales.

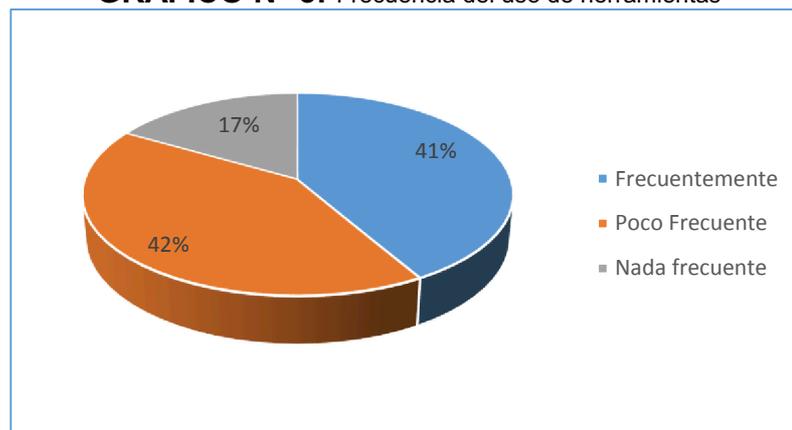
Pregunta 5: Encuesta

¿Con que frecuencia utiliza las herramientas digitales para la administración documental?

TABLA N° 5

ÍTEM	VARIABLE	FRECUENCIA	%
1	Frecuentemente	5	41%
2	Poco Frecuente	5	42%
3	Nada frecuente	2	17%
	TOTAL	12	100%

GRÁFICO N° 5: Frecuencia del uso de herramientas



Fuente: Personal de la empresa
Elaborado por: Johanna Marín Espinal

El 41% de los encuestados que representan a cinco miembros respondió que es frecuente el uso de herramientas digitales para los documentos en su empresa, así mismo un 42% del personal que figuran a cinco individuos señalan que es poco frecuente el uso de estas herramientas por el contrario el 17% correspondiente a dos personas apunta como nada frecuente el uso.

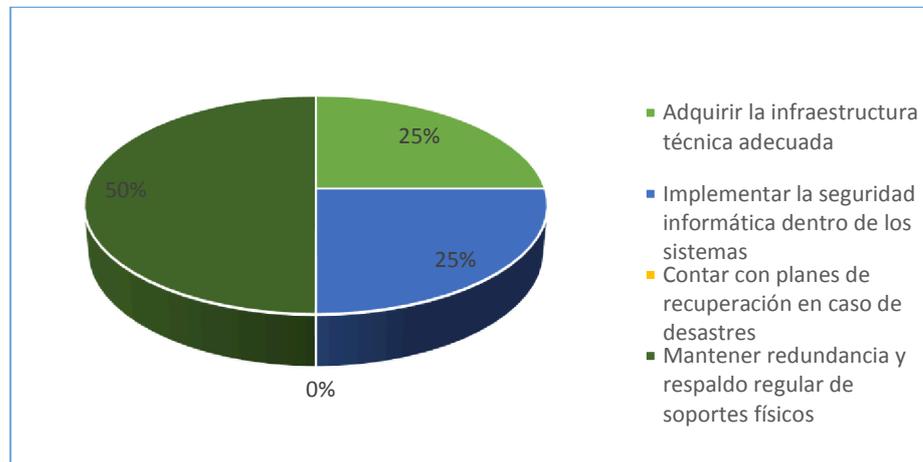
Pregunta 6: Encuesta

¿Cuál de las siguientes actividades realiza para la preservación de los archivos digitales en la administración documental?

TABLA N° 6

ÍTEM	VARIABLE	FRECUENCIA	%
1	Adquirir la infraestructura técnica adecuada	3	25%
2	Implementar la seguridad informática dentro de los sistemas	3	25%
3	Contar con planes de recuperación en caso de desastres	0	0%
4	Mantener redundancia y respaldo regular de soportes físicos	6	50%
	TOTAL	12	100%

GRÁFICO N° 6: Actividades de preservación



Fuente: Personal de la empresa
Elaborado por: Johanna Marín Espinal

En cuanto a la pregunta 6, tres personas que representan un 25% de los encuestados indicaron que adquirir la infraestructura técnica adecuada, es la actividad para la preservación de archivos, de igual modo otros tres individuos

que figuran un 25%, manifiesta que se implementa seguridad informática; mientras que el 50% correspondiente a seis sujetos coinciden que mantener redundancia y respaldo regular de soportes físicos es como se realiza para la preservación de los archivos digitales en la administración documental.

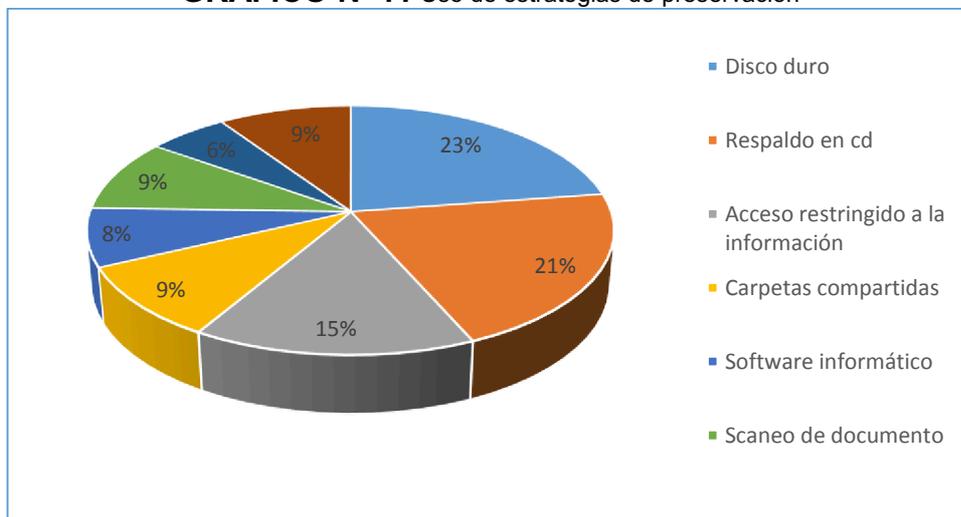
Pregunta 7: Encuesta

Enumere cinco estrategias que utiliza usted para la preservación del archivo digital en la administración documental.

TABLA N° 7

ÍTEM	VARIABLE	FRECUENCIA	%
1	Disco duro	12	23%
2	Respaldo en cd	11	21%
4	Acceso restringido a la información	8	15%
5	Carpetas compartidas	5	9%
6	Software informático	4	8%
7	Scaneo de documento	5	9%
8	Actualizar antivirus	3	6%
9	Correo Electrónico	5	9%
	TOTAL	53	100%

GRÁFICO N° 7: Uso de estrategias de preservación



Fuente: Personal de la empresa
Elaborado por: Johanna Marín Espinal

Doce personas figuran un 23% de encuestados, e indican que entre las estrategias que utilizan, está el disco duro, otros 11 empleados sondeados que representan el 21% utilizan el respaldo en cd, también el acceso restringido a la

información las ocho personas que corresponden a un 15% señalaron que usan esta estrategia, del mismo modo las carpetas compartidas cinco individuos que personifican un 9% las usan, así como los software informáticos que cuatro personas que representan el 8%; mientras tanto el 9%, es decir cinco empleados, indica que el escaneo se utiliza para la preservación, según tres personas o el 6% de los investigados indican que actualizar los antivirus permiten una preservación de archivos, así como el uso de correos electrónicos que cinco personas o el 9% lo consideran idóneo para preservar archivos.

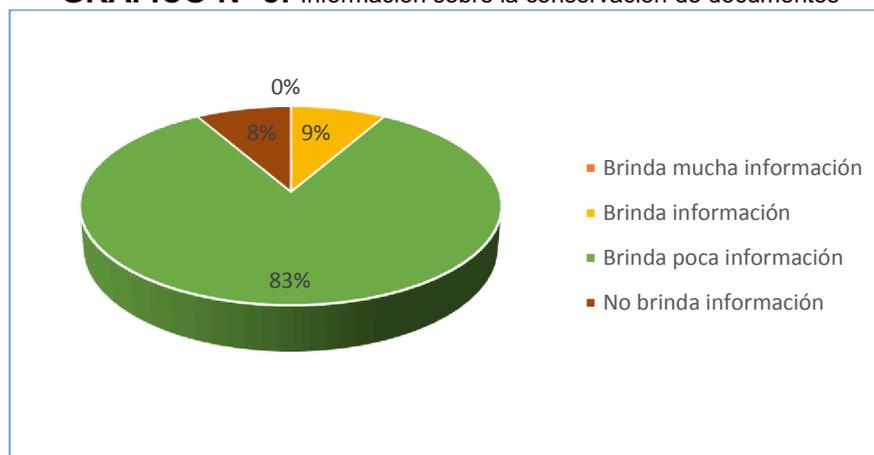
Pregunta 8: Encuesta

¿La empresa ha brindado información sobre la conservación de archivos digitales y su importancia?

TABLA N° 8

ÍTEM	VARIABLE	FRECUENCIA	%
1	Brinda mucha información	0	0%
2	Brinda información	1	8%
3	Brinda poca información	10	83%
4	No brinda información	1	8%
	TOTAL	12	100%

GRÁFICO N° 8: Información sobre la conservación de documentos



Fuente: Personal de la empresa
Elaborado por: Johanna Marín Espinal

El resultante de los encuestas indica que el 8% que figura a una persona no recibe información sobre la conservación de archivos, por el contrario el 83% del personal, es decir 10 empleados dice que recibe poca información sobre la conservación de archivos y su importancia, mientras un miembro es decir un 8% restante expresa que la empresa si brinda información sobre el tema.

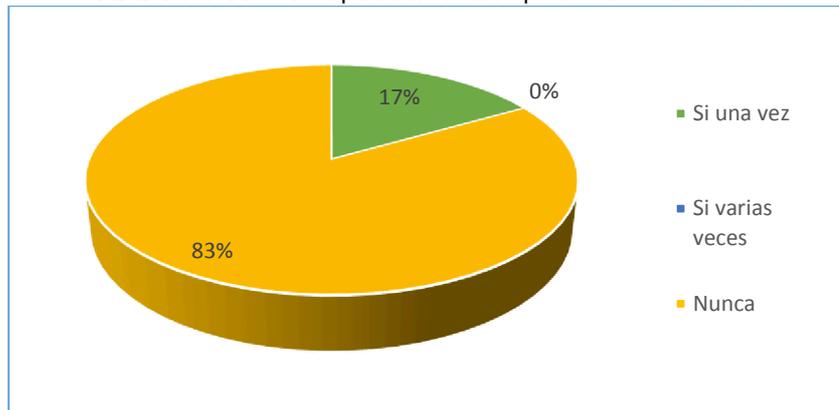
Pregunta 9: Encuesta

¿Ha tenido capacitaciones en temas de preservación de archivo digital en la administración documental?

TABLA N° 9

ÍTEM	VARIABLE	FRECUENCIA	%
1	Si una vez	2	17%
2	Si varias veces	0	0%
3	Nunca	10	83%
	TOTAL	12	100%

GRÁFICO N° 9: Capacitación sobre preservación de archivos



Fuente: Personal de la empresa
Elaborado por: Johanna Marín Espinal

En cuanto a los resultados de la pregunta 9, el 17% que es representado por dos personas indican que el personal solo ha recibido una capacitación sobre temas de administración documental actual; por el contrario el 83% de la muestra es decir 10 miembros menciona que nunca ha sido capacitado sobre este importante tema.

ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA

De acuerdo a la entrevista realizada al Ing. Patricio Delgado, manifiesta lo siguiente:

Pregunta 1:

¿Los archivos que maneja la empresa a su cargo cuál es la forma de administrar sus documentos?

Respuesta: Los archivos físicos son administrados en folders y están ubicados en vitrinas cada uno con su respectivo título o contenido.

Análisis: Se evidencia que la empresa maneja mayormente el uso de carpetas y folders en forma física. El administrador manifiesta que la empresa mantiene mayormente el uso de los documentos físicos y son pocos los llevados en forma digital. Esto demuestra que la empresa no cuenta con suficientes conocimientos y tecnología para preservar adecuadamente los archivos generados en la empresa, como parte de la evidencia de su gestión.

Pregunta 2:

¿Qué opina sobre la importancia de preservar los archivos digitales en la administración documental?

R: Son muy importantes porque entidades gubernamentales realizan auditorias, y requieren de la información de los procesos llevados.

Análisis: Esto refleja que los empleados conocen totalmente la importancia de preservar los documentos que diariamente se generan y el cuidado que corresponde para evitar pérdidas de información vital para la organización. Por otro lado el entrevistado menciona que preservar los archivos digitales es sumamente importante puesto que generan información cuando ésta es requerida en procesos auditores y que en ocasiones el documento en físico es traspapelado o presenta deterioro por el ambiente en el que se los conserva.

El gerente argumenta que son muy importantes porque entidades gubernamentales realizan auditorias, y requieren de la información de los procesos llevados.

Pregunta 3:

¿Cuál cree usted es el nivel de conocimiento que tienen su talento humano en el área administrativa en lo relacionado con la utilización de archivos digitales en la administración documental?

R: Considero que el personal cuenta con conocimientos medios sobre la utilización de archivos digital, pero en la empresa se utiliza mayormente el archivo físico debido al elevado coste que conlleva un cambio.

Análisis: Se puede comprobar que los empleados conocen sobre la utilización de archivos pero por políticas internas de la empresa el uso del archivo físico es el más utilizado. El entrevistado manifiesta que el recurso humano con el que cuenta la empresa sí tiene conocimientos sobre la utilización de archivos digitales, sin embargo migrar a un sistema de gestión digital derivaría costos excesivos para su implementación. El gerente revela que considera que el personal cuenta con conocimientos medios sobre la utilización de archivos digital, pero en la empresa se utiliza mayormente el archivo físico debido al elevado coste que conlleva un cambio.

Pregunta 4:

¿Qué herramienta digital se utiliza en la empresa para la administración documental?

R: Actualmente se cuenta solo con equipos de computadoras y scanner, por falta de presupuesto no se han implementado ninguna otra herramienta.

Análisis: Los resultados evidencian que la empresa cuenta con un personal con pocos conocimientos en cuanto a herramientas digitales para la administración documental; adicionalmente los pocos encuestados coinciden que entre las herramientas que conocen están Quipux e Inside. El resultado de la entrevista indica que se cuentan con computadores y scanner para llevar un poco de información digital generada en la empresa que sin embargo no es suficiente para preservar los archivos digitales, además desconoce que existen varios sistemas de uso libre, en internet. El entrevistado revela que actualmente se cuenta solo con equipos de computadoras y scanner, y por falta de presupuesto no se han implementado ninguna otra herramienta.

Pregunta 5:

¿Los trabajadores a su cargo con qué frecuencia utilizan las herramientas digitales para la administración documental?

R: El uso de las herramientas digitales es eventual ya que mayormente se usa el documento físico.

Análisis: Este resultado refleja que no existe un uso permanente en toda la gestión de la empresa o que se conoce muy poco su manejo. Tal como manifiesta el entrevistado las herramientas con las que cuenta la empresa se las utiliza solo al generar algún documento pero éste se imprime para su posterior utilización en las gestiones, El gerente declara que el uso de las herramientas digitales es eventual ya que mayormente se usa el documento físico.

Pregunta 6:

¿Qué actividades realizan para preservar el archivo digital en la administración de documentos?

R: En cuanto a las actividades, aquí llevamos el documento en físico haciendo las copias correspondientes para tener de respaldo y los documentos digitales se encuentran en la memoria de la máquina.

Análisis: Se observa que la empresa mayormente mantiene redundancia de los archivos que se lleva, esto ocasiona acumulación del papel con información sin el debido proceso que permita llevar un correcto ciclo vital de documentos. Tal como manifiesta el administrador, se respalda de forma física cada documento para preservar los procesos generados, y se reemplazan los anaqueles y archivadores cada vez que estos se deterioran, mientras tanto los digitales solo se mantienen en la memoria del disco duro de la computadora, esto sin embargo puede causar pérdidas de información, por su exposición al deterioro del computador. En cuanto el entrevistado explica que llevamos el documento en físico haciendo las copias correspondientes para tener de respaldo y los documentos digitales se encuentran en la memoria de la máquina.

Pregunta 7:

¿Qué estrategias se utilizan para la preservación de archivo dentro de la empresa?

R: Una vez que se generan los documentos y su uso es pasivo se folean uno a uno y se realiza un análisis para su almacenaje o eliminación.

Análisis: Lo que permite deducir que los empleados tienen una escasa disponibilidad de las herramientas que permiten digitalizar los documentos para así mejorar la gestión y su posterior preservación. Además se evidencia que la empresa no cuenta con políticas organizacionales ni ejemplares guías para el correcto manejo de la gestión documental, en la que se estipule los procesos a seguir para la gestión y su ciclo de vida. Tal como manifiesta el entrevistado, una

vez que se generan los documentos y su uso es pasivo se folean uno a uno y se realiza un análisis para su almacenaje o eliminación.

Pregunta 8:

¿La empresa ha brindado información sobre la conservación de archivos digitales?

R: Si se informa a los empleados cuáles son los procesos básicos que deben seguir para gestionar documentos.

Análisis: El resultado apunta que la mayor parte de los trabajadores tiene poca información en cuanto a la preservación de archivos y su importancia. Lo que demuestra la falta de capacitaciones en cuanto a la gestión administrativa actual. La poca información que se conoce sobre la conservación de archivos no es suficiente para que las operaciones dadas en la empresa sean eficaces, lo que sugiere una necesaria formación sobre el tema, así disminuir la desorganización y proyectarse para la aplicación de sistemas de archivos digitales y lograr una eficiente preservación del archivo digital. Por otro lado el entrevistado indica que sí se informa a los empleados cuáles son los procesos básicos que deben seguir para gestionar documentos, lo que se consideran insuficiente.

Pregunta 9:

¿El personal a su cargo ha recibido capacitaciones en temas de preservación de archivos digitales?

R: En realidad no se ha podido realizar este tipo de capacitaciones debido a la falta de tiempo y presupuesto.

Análisis: Esto comprueba la falta de interés por parte de la empresa de mejorar la calidad de servicios en cuanto a los procesos documentales que maneja. Se evidencia que la aplicación de herramientas y estrategias actuales sobre la preservación de archivos digitales en la administración documental son

inexistentes, a pesar de la imperiosa necesidad de preparación del personal. Mientras que el entrevistado manifiesta que no se ha podido realizar este tipo de capacitaciones debido a la falta de tiempo y presupuesto.

2.4. DISEÑO DE LA PROPUESTA

Plan de Capacitación

Introducción

El proceso de desarrollo de cada empresa precisa de la adquisición y actualización del recurso tecnológico que se acomode a las nuevas necesidades de los consumidores, lo que implica también una necesidad mayor de conocimientos en esta área.

El Departamento de Secretaría General de la Empresa Hardepex Cía. Ltda. del Cantón Jaramijó, lleva la administración documental que se genera diariamente en la entidad. Ésta área está encargada de todos los procesos de generación, búsqueda, y preservación de documentos; para ejecutar adecuadamente estos procedimientos debe contar con la suficiente tecnología y conocimientos.

La preparación es un procedimiento que contribuye estratégicamente a elevar el nivel de competitividad, fundamento básico de una institución; así mismo el personal administrativo constituye uno de los pilares básicos del desarrollo; es por ello que el presente trabajo se enfoca en el tema de capacitación de herramientas para la preservación de archivos digitales.

En tal sentido se plantea como propuesta la capacitación sobre herramientas que permitan la preservación del archivo digital en la administración documental, a fin de contribuir en los procesos de custodia, mantenimiento y accesibilidad de información con el propósito de minimizar riesgos en cuanto a pérdidas de datos. Además de mejorar considerablemente la organización de la información y disminuir costos que sugieren la aplicación de conservación de archivos físicos.

Objetivo General

Capacitar al personal de secretaría general de la empresa Hardepex en herramientas sobre la preservación de archivos digitales.

Objetivos Específicos

- 1) Difundir la importancia de la aplicación de herramientas para la correcta preservación de archivos digitales.
- 2) Instruir a los profesionales de la secretaría para que utilicen las herramientas tecnológicas actuales para la preservación de archivos.
- 3) Mejorar el desempeño de profesionales del área de secretariado, evitando la pérdida de datos de la institución.
- 4) Optimizar recursos a través de las diferentes nubes electrónicas.

Metodología de trabajo

Para el desarrollo de la propuesta en la capacitación del uso de las nubes electrónicas como herramientas de respaldo de información, que permitirá la optimización de tiempo al recurso humano que labora en la entidad, intervendrán los siguientes sujetos: administrador de la empresa, el personal de secretaría general y el personal del área operativa, empleando materiales de información sobre la preservación de archivos y sus implicaciones, además de manuales de herramientas aplicables para la optimización de recursos digitales.

Considerando los siguientes temarios:

Temas de Capacitación

Módulo 1

Objetivo del Módulo

Analizar conceptos de preservación y aplicación en la entidad.

- 1) Importancia de la conservación de archivos
- 2) Breve análisis de leyes aplicables a la administración documental y preservación de los mismos.

- 3) Breve análisis general de la situación actual de la empresa en cuanto a la preservación digital de archivos.

Módulo 2

Objetivo del Módulo

Introducción de conceptos básicos de la administración de documento digitales y su importancia

- 1) Que son documentos digitales
- 2) Cómo se tratan los documentos digitales
- 3) Actividades de digitalización
- 4) Copias y respaldo de archivos

Módulo 3

Objetivo del Módulo

Conocer herramientas de respaldo en internet

- 1) Introducción a las nubes electrónicas
- 2) Dropbox, uso y proceso de manejo
- 3) Google Drive uso y proceso de manejo
- 4) Sky Drive uso y proceso de manejo

2.5. CONCLUSIONES

Una vez tabuladas las encuestas y analizados los resultados podemos concluir lo siguiente:

Los conocimientos del personal de secretaría general en cuanto a la administración y técnicas de gestión documental son bajos por lo que la búsqueda de un documento específico toma tiempo y genera demoras esto se evidencia en desorganización de documentos físicos y digitales que evitan el eficiente manejo en los procesos de la gestión documental.

Se observa que las herramientas tecnológicas no están actualizadas y se tiene total desconocimiento sobre herramientas de preservación digital actuales; y los pocos equipos tecnológicos con los que se cuentan son poco idóneos para proporcionar un servicio eficiente, esto origina el aumento del riesgo en la pérdida de información documental.

Se observa que el personal de secretaría tiene vacíos en cuanto a políticas, normas y medidas de preservación del material digital, lo que limita el ciclo de vida de un documento dentro de la entidad, y la información se encuentra almacenada en el disco duro de la computadora, quedando expuesto inconvenientes digitales o daño del dispositivo electrónico.

Es importante que la propuesta planteada sea aplicada para que la empresa obtenga mayores resultados en relación con la digitalización de archivos, con el fin de organizar, custodiar y preservar la información necesaria para la normal gestión de la entidad, de modo que se pueda asegurar la búsqueda rápida y oportuna de dicha información.

2.7. RECOMENDACIONES

Se sugiere una capacitación urgente sobre temas relacionados con la gestión documental, para proyectarse en la aplicación de sistemas de archivos digitales, y hacer más efectivo el uso de las tecnologías que se poseen.

Es necesario elaborar una guía sobre los procesos y ciclo de vida de los documentos, y así lograr un adecuado procedimiento en referencia a la gestión y preservación de archivos digitales, a fin de garantizar la calidad de servicios.

Analizar la implementación de suficiente tecnología y conocimientos, para encaminar a mejorar la gestión documental de la entidad en general, puesto que esto servirá para los casos de rotación o cambio de personal.

Aplicar la propuesta que logre mejorar la gestión documental de la empresa Hardepex Cía Ltda, que servirá de orientación para las secretarías y pueda digitalizar los documentos generados en las empresas, esto disminuirá la ineficiencia en las operaciones, además de minimizar los tiempos de búsqueda y recuperación de información.

Bibliografía

- Alonso, A., Garcia, M., & Lloveras, M. (2008). La Norma ISO 15489: Un marco sistemático de buenas prácticas de gestión documental en las organizaciones. *Biblioconomía y documentación*, 41-70.
- Alvarado, M. (2007). *Administración de la Información*. Costa Rica: EUNED.
- Barriuso, C. (2007). *Administración Electrónica*. Madrid: Dykinson.
- Cardoso, F. T. (2016). *Archivística y Normalización*. Buenos Aires: Alfagrama.
- Casanovas, I. (2009). *Gestión de Archivo Electrónicos*. Alfagrama Ediciones.
- Cataluña, U. O. (S/F). *Universidad Oberta de Catalunya*. Obtenido de <https://www.uoc.edu/portal/es/arxiu/gestio-documental/que-es/index.html>
- Cermeno, L., & Rivas, E. (2010). *Valorar y Seleccionar documentos*. España: Ediciones Trea.
- Cruz Mundet, J. R. (2010). *Administración de Documentos y Archivos, textos Fundamentales*. Madrid: Guillomía Comunicación Gráfica C.B.
- Espinoza, M., & Sornoza, M. (2013). *Estrategias de administración del archivo digital para la gestión documental*. Manta.
- Fernández, F. (2015). *Sistemas de archivos y clasificación de documentos*. Tuto Formación.
- Gallart, N., Gallart, A., & Gallart, K. (2012). *La preservación de recursos digitales: el reto para las bibliotecas del siglo XXI*. Barcelona: Editorial UOC.
- García, E. (2013). *Gestión de Documentos en la E-administración*. Barcelona: UOC Editorial.
- González, E. (2009). La digitalización de documentos ¿Amiga o Enemiga? *Anales de Investigación*.
- Grupo ISO. (Octubre de 2010). *Preservación de Documentos Digitales*. Obtenido de <https://arxiv.org/index.php/documents/documentacio-1/normativa-tecnica-1/514-tec-isotc46sc11-wg7-preserv-docs-digit-es-1/file>
- Guerrero, R. M. (2013). *Sistemas de archivo y clasificación de documentos*. IC Editorial.
- Hermida, A., & Iglesias, I. (2014). *Sistemas de archivo y clasificación de documentos: técnicas y procedimientos de gestión de la información*. Málaga-España: Ideaspropias Editorial.

- ISOTools Platform. (S/F). *ISOTools*. Obtenido de <https://www.isotools.org/2015/03/19/que-son-las-normas-iso-y-cual-es-su-finalidad/>
- Londoño, M. C. (2012). *Un Archivador en la Nube*. Madrid: Fundación Confemetal.
- Macllwaine, J., Marc, J., Wolf, C., & Peter D. (2005). *Directrices para proyectos de digitalización*. Holanda: Secretaría General Técnica.
- Marqués, M. (2009). *Base de Datos*. Servei de Comunicació y Publicacions.
- Navarro, J. (2014). *Aplicaciones microinformáticas e Internet*. España: IC Editorial.
- Núñez, E. (2009). *Archivos y Normas ISO*. España: Editorial Trea.
- Oppel, A. (2010). *Fundamentos de Bases de Datos*. McGraw-Hill Interamericana.
- Orteño, J., & Valverde, M. (2014). *Archivo y Comunicación - Formación Profesional Básica*. Editex.
- Pérez, M., Salomé, M., Lara, Y., & Naranjo, D. (2008). *La digitalización de textos, base de la biblioteca digital*. La Habana: Universitaria del Ministerio de Educación Superior.
- Publicaciones Vértice. (2010). *Técnicas de Información y Atención al cliente/consumidor*. España: Vértice.
- Ruiz, M. (2015). *Modelo para la implementación de la gestión documental en el sector empresarial cubano*. Habana - Cuba: Editorial Universitaria.
- Russo, P. (2009). *Gestión Documental en las Organizaciones*. Barcelona: UOC Editorial.
- Salazar, F. (19 de Marzo de 2008). *La Administración Documental*. Obtenido de <http://admdocumentalsenavirtual.blogspot.com/>
- Serra, J. (2008). *Los Documentos electrónicos: Qué son y cómo se tratan*. España: Trea.
- Serra, J. (Septiembre de 2011). Gestión de los documentos digitales: estrategias para su conservación. *El profesional de la información*, 10(9), 4-18. Obtenido de <http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/24347/1/525913.pdf>
- Vásquez, E. (2010). *Empresa y Administración*. Barcelona: Paraninfo.
- Vílchez, J. (2012). *Soportes utilizados para la conservación*. España: IC Editorial.

Anexos

Anexo 1: Formato de Encuestas al departamento de Secretaría General



Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí

Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo

La presente encuesta tiene como objetivo identificar los procesos que se desarrollan para la preservación del archivo digital de esta empresa. Dicha información se manejará de forma confidencial y sus resultados permitirán el enriquecimiento educativo de los estudiantes.

IMPORTANTE

Lea cuidadosamente las preguntas y las opciones de respuestas, responda trazando una **X** dentro del casillero correspondiente.

Título que posee: _____

Cargo que ocupa: _____

Años laborando en la empresa: _____

1. ¿Cuál es la manera de preservar los archivos de su empresa?

En folder o carpetas ()

Digital ()

No los archiva ()

En anaqueles ()

2. ¿Es importante la preservación de los archivos digitales en la administración documental?

Muy importante ()

Importante ()

Poco importante ()

Nada importante ()

3. ¿Qué nivel de conocimiento tiene en la utilización de archivos digitales en la administración de documentos?

Muy Alto ()

- Alto ()
- Bajo ()
- Muy Bajo ()

4. ¿Conoce usted alguna herramienta digital para la administración documental?

Conozco.....Cuál?.....

Conozco muy poco.....Cuál?.....

Desconozco

5. ¿Con que frecuencia utiliza las herramientas digitales para la administración documental? Muy frecuentemente

Frecuentemente ()

Poco Frecuente ()

Nada frecuente ()

6. ¿Cuál de las siguientes actividades realiza para la preservación de los archivos digitales en la administración documental?

Adquirir la infraestructura técnica adecuada ()

Implementar la seguridad informática dentro de los sistemas ()

Contar con planes de recuperación en caso de desastres ()

Mantener redundancia y respaldo regular de soportes físicos ()

7. Enumere cinco estrategias que utiliza usted para la preservación del archivo digital en la administración documental.

1.....

2.....

3.....

4.....

5.....

8. ¿La empresa ha brindado información sobre la conservación de archivos digitales y su importancia?

Brinda mucha información ()

Brinda información ()

Brinda poca información ()

No brinda información ()

9. ¿Ha tenido capacitaciones en temas de preservación de archivo digital en la administración documental?

Si una vez ()

Si varias veces ()

Nunca ()

Anexo 2: Formato de Entrevista dirigida al Administrador de la empresa



Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí

Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo

La presente entrevista tiene como objetivo identificar los procesos que se desarrollan para la preservación del archivo digital de esta empresa. Dicha información se manejará de forma confidencial y sus resultados permitirán el enriquecimiento educativo de los estudiantes.

Entrevista

Título que posee: _____

Cargo que ocupa: _____

Años laborando en la empresa: _____

1. ¿Los archivos que maneja la empresa a su cargo cual es la forma de administrar sus documentos?

2. ¿Qué opina sobre la importancia de preservar los archivos digitales en la administración documental?

3. ¿Cuál cree usted es el nivel de conocimiento que tienen su talento humano en al área administrativa en lo relacionado con la utilización de archivos digitales en la administración documental?

4. ¿Qué herramienta digital se utiliza en la empresa para la administración documental?

5. ¿Los trabajadores a su cargo con qué frecuencia utilizan las herramientas digitales para la administración documental?

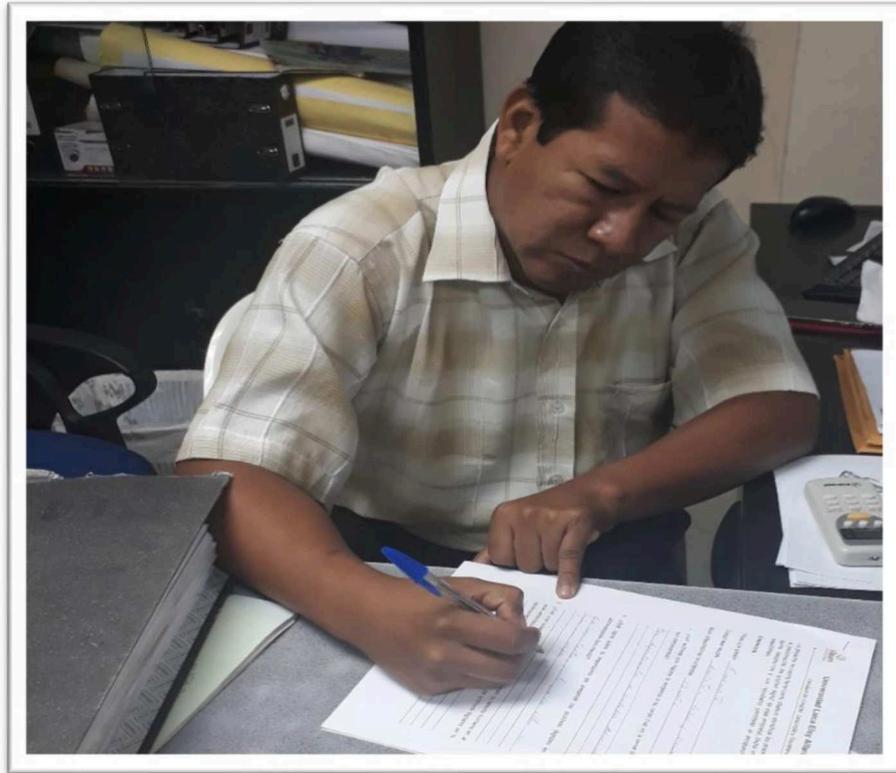
6. ¿Qué actividades realizan para preservar el archivo digital en la administración de documentos?

7. ¿Qué estrategias se utilizan para la preservación de archivo dentro de la empresa?

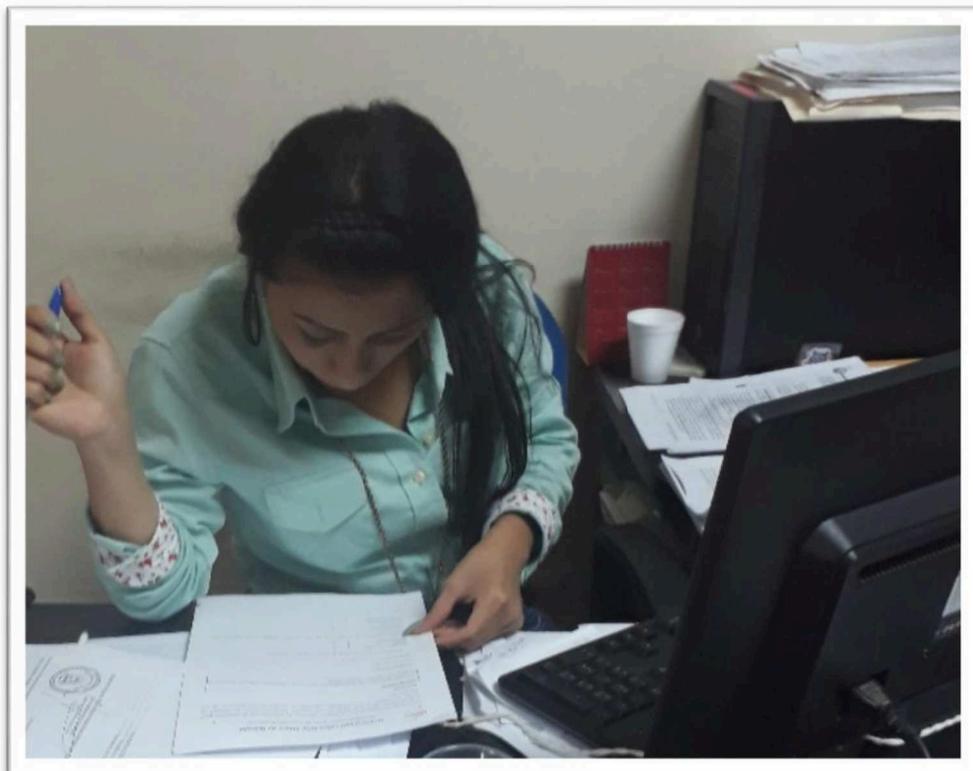
8. ¿La empresa ha brindado información sobre la conservación de archivos digitales?

9. ¿El personal a su cargo ha recibido capacitaciones en temas de preservación de archivos digitales?

Anexo 3: Encuesta al administrador



Anexo 4: Encuesta a secretaria



Anexo 5: Archivo de la empresa



Anexo 6: Mobiliario de la empresa

