



Diseño de un sistema de gestión documental de la empresa Accedo Technologies

Juan Daniel Dorado Hurtado

Especialización en gerencia de procesos de calidad e innovación

Facultad de Ingeniería

Universidad EAN

Tutor: Luz Marina Sanchez Ayala

Bucaramanga D.C. 30 mayo de 2023

Resumen

La gestión documental es esencial para potenciar la capacidad de aprendizaje y la gestión del conocimiento en una organización. Sin embargo, en Accedo Technologies, se ha observado que su sistema de gestión documental depende de carpetas compartidas y controles en Excel, lo que no es óptimo para garantizar la disponibilidad, seguridad y distribución adecuada de los documentos según su sensibilidad, cargo y departamento. Para abordar esta situación, se plantean los siguientes objetivos: en primer lugar, consultar referentes bibliográficos acerca de los sistemas de gestión documental; en segundo lugar, realizar un diagnóstico de la situación actual del sistema de gestión documental en Accedo Technologies para conocer su percepción y sugerencias para su mejora; en tercer lugar, diseñar una propuesta para el funcionamiento del sistema de gestión documental de la empresa, basado en los referentes bibliográficos y el diagnóstico que garantice su eficiencia, seguridad, colaboración y accesibilidad para toda la organización.

Palabras claves: sistema de gestión, documental, gestión de la información, gestión del conocimiento.

Abstract

Document management is essential to enhance learning capacity and knowledge management within an organization. However, at Accedo Technologies, it has been observed that their document management system relies on shared folders and Excel controls, which is not optimal for ensuring the availability, security, and proper distribution of documents based on their sensitivity, position, and department. To address this situation, the following objectives are proposed: firstly, consulting bibliographic references on document management systems; secondly, conducting a quantitative diagnosis of the current state of the document management system at Accedo Technologies to understand their perception and suggestions for improvement; thirdly, designing a proposal for the operation of the company's document management system, based on the bibliographic references and diagnostic ensure efficiency, security, collaboration, and accessibility for the entire organization.

Keywords: management system, documental, information management, knowledge management.

Problema de investigación

El sistema de gestión documental actual en la empresa Accedo Technologies aunque es bueno y robusto, se realiza de manera muy manual y depende de tecnología básica como carpetas compartidas dentro de los servidores internos de la compañía y de Excel como sistema de administración y alertas, la información está disponible sin restricción ni distinción alguna a los administrativos pero el personal operativo, sobre todo agentes, no pueden disponer de la información de políticas y procesos internos.

El sistema de gestión documental actual presenta esas falencias debido a la cultura organizacional con la que nació la empresa, donde los recursos tanto en tiempo, personal y humanos dedicados al departamento de calidad corporativos, quienes son los encargados de manejar el sistema de gestión documental, siempre han sido pocos. Además, el equipo de seguridad de la información no ha permitido darle acceso a la documentación a toda la empresa, con la premisa de que se debe poder controlar a quien se le comparte la información y alguna de esta debe estar restringida. Las bases de un buen funcionamiento de un sistema de gestión documental son la eficacia (dirigida al cliente) y la eficiencia dirigida al servicio y si no se aplica correctamente se tendrán problemas como producción de documentos sin control, aumento de versiones, copias sin control, difícil acceso y aumento de la pérdida de la información. ((Russo, 2013), p.16).

La empresa Accedo Technologies tiene la oportunidad de mejorar su sistema de gestión documental a través de la implementación de un sistema a la medidas de sus necesidades, donde el repositorio deje de estar en carpetas compartidas en el servidor interno de la compañía y pase a un repositorio online accesible desde cualquier lugar del mundo, que además cuente con medidas de seguridad modernas y suficientes, que amplíe el acceso a las políticas, procesos, anexos y registros de la empresa pero que pueda sesgar y restringir la información de acuerdo al tipo de información, usuario y geografía y por último que su administración sea más eficiente, con un sistema de alertas integrado con los demás sistemas

de la empresa, que integre y responsabilice a los departamentos relacionados con el documento y permita una mayor interacción en la actualización de la información documentada.

La Norma ISO 15489 (2016), norma que regula la gestión de documentos en las organizaciones que los han producido ya sean públicas o privadas, para clientes externos o internos, plantea algunos requisitos para la gestión documental como son:

- a) Que se determinen los documentos que deben ser creados en cada proceso del negocio y la información que contendrán.
- b) Se defina la estructura y tecnologías que se usan.
- c) Se determinen los requisitos para usar, transmitir y recuperar los documentos a lo largo de los procesos o por otros usuarios además de los plazos de conservación de estos.
- d) Definir la organización de los documentos de manera que cumpla los requisitos necesarios para su uso.
- e) Se cumplan los requisitos legales y normas aplicables, como la misma política de la organización.
- f) Se garantice que los documentos se conserven en un entorno seguro.
- g) Se identifiquen y evalúen los modelos de mejora de la efectividad que puedan derivar en una mejora del sistema de gestión. (ISO, 2016)

Es por esto por lo que la pregunta de la investigación se centra en, ¿Como diseñar el sistema de gestión documental de la empresa Accedo Technologies, para que sea más eficiente su administración, seguro, colaborativo y accesible para toda la organización?

Objetivo general

Diseñar el sistema de gestión documental para la empresa Accedo Technologies que permita el mejoramiento de las condiciones actuales del sistema en cuanto a eficiencia, colaboración y accesibilidad.

Objetivos específicos

1. Consultar referentes bibliográficos acerca de los sistemas de la gestión documental.
2. Hacer un diagnóstico de tipo cualitativo de la situación actual del sistema de gestión Documental de la empresa Accedo Technologies para conocer la situación actual, la percepción y sugerencias para la mejora del sistema de gestión documental actual.
3. Diseñar una propuesta de cómo debe funcionar el sistema de gestión documental para la empresa Accedo Technologies basado en los referentes bibliográficos y el diagnóstico.
4. Definir una propuesta de implementación para el sistema de gestión documental para la empresa Accedo Technologies.

Justificación

El diseño del sistema de gestión documental para la empresa Accedo Technologies, será realizado con lo aprendido a lo largo del estudio de la especialización de gerencia en procesos de calidad e innovación, desarrollando una innovación que beneficiará directamente a toda la empresa, mejorando su capacidad de aprendizaje, compartiendo y resguardando la documentación generada a partir de procesos, políticas y demás documentación de cada departamento de la empresa, que cumplirá con los estándares previamente establecidos por entes certificadores que rigen en la empresa actualmente como son ISO 27001 e ISO 9001, además de cumplir y superar las expectativas con clientes y socios estratégicos.

Mejorar el sistema de gestión documental de la empresa ayudara a cumplir y superar lo esperado por parte de cualquier sistema de información, como es contar con un archivo auténtico el cual se pueda comprobar por quien ha sido probado y por quien ha sido compartido al igual que en el momento que se afirma se envió, la fiabilidad de los documentos garantizando que son una representación completa y precisa de las actividades de los cuales da testimonio, la integridad, garantizando que no ha sido alterado por alguien que no debe y la disponibilidad, permitiendo ser localizado, recuperado, presentado e interpretado. (ISO, 2016)

Esta investigación hace parte del campo de investigación: Ciencia, tecnología e innovación y del grupo de investigación: Grupo de investigación y desarrollo tecnológico ONTARE y su línea de investigación ser la gestión y diseño de procesos y tecnológicos de la información y comunicaciones.

Marco teórico

Un sistema de gestión documental es un aspecto fundamental en la organización de una empresa, según lo definido por la norma ISO 15489 (2016) y la Ley general de archivos (2000). Los objetivos de implementar un sistema de gestión documental son diversos, como coordinar la creación, recepción y acceso a la documentación, salvaguardar la información generada, apoyar el correcto funcionamiento de la empresa, apoyar la toma de decisiones, asegurar el control de acceso y mantener la información segura, entre otros.

Para cumplir con estos objetivos, se requiere que el sistema de gestión documental tenga ciertas características, como la capacidad de ser escalable y de integrarse con otros sistemas y bases de datos (Russo, 2013). Además, debe contar con una capacidad masiva para almacenamiento y permitir un fácil acceso para cualquier usuario siempre y cuando cumpla con los requisitos de seguridad. Es importante también que el sistema permita una rápida recuperación de la documentación, sistemas de importación masiva, control de gestión y distribución de la documentación, anotaciones en los documentos en forma de comentario, que opere con múltiples formatos, y posea un sistema de notificaciones y alertas. El sistema también debe tener un buscador básico y uno avanzado para encontrar los documentos y permitir acceso a un mismo documento a varios usuarios a la vez. Por último, debe contener un índice de los contenidos de cada documento, así sea uno de palabras clave (Russo, 2013).

Aspectos importantes de la para un sistema de gestión documental

La gestión documental es una actividad crucial para cualquier organización, ya que permite tener un control adecuado de los documentos generados, almacenados y distribuidos. Según (Russo, 2013) para que un sistema de gestión documental cumpla con los beneficios propuestos, es necesario que tenga ciertas características. En primer lugar, debe ser escalable,

es decir, que pueda adaptarse y crecer con la organización. Además, se debe poder integrar con otros sistemas y bases de datos para una gestión más eficiente. Otra característica importante es la capacidad masiva de almacenamiento y el acceso fácil para cualquier usuario que cumpla con los requisitos de seguridad. Asimismo, es fundamental una rápida recuperación de la documentación y la implementación mediante sistemas de importación masiva. También debe permitir el control, gestión y distribución de la documentación, y la posibilidad de realizar anotaciones en los documentos en forma de comentario. Además, es importante que el sistema opere con múltiples formatos (texto, imagen, sonido, video, etc.), tenga un sistema de notificaciones y alertas, un buscador básico y uno avanzado para encontrar los documentos, permita acceso a un mismo documento a varios usuarios a la vez y contenga un índice de los contenidos de cada documento, así sea uno de palabras clave. En definitiva, un sistema de gestión documental debe tener todas estas características para garantizar una gestión adecuada de los documentos y, por ende, una mejor toma de decisiones y un aumento en la eficiencia de la organización.

El ciclo de vida del documento se refiere al conjunto de etapas por las que pasa un documento desde su creación o recepción hasta su disposición final. Estas etapas pueden variar según el contexto organizacional y las políticas de gestión documental aplicadas.

- Creación: Esta etapa marca el inicio del ciclo de vida de un documento. El documento se crea o recibe en la organización como resultado de una actividad, transacción o comunicación.
- Uso y gestión activa: En esta etapa, el documento está en uso y es accesible para los usuarios que lo necesiten. Se pueden aplicar medidas de control de versiones, asegurando que los usuarios estén trabajando con la versión más actualizada del documento.

- Almacenamiento y preservación: una vez que un documento ya no está en uso activo, se almacena y preserva. Esto implica mantener el documento en un formato y ubicación seguros, asegurando su integridad, autenticidad y disponibilidad a largo plazo.
- Conservación a largo plazo: algunos documentos pueden requerir una conservación a largo plazo debido a su valor legal, histórico o cultural. Durante esta etapa, se aplican medidas específicas para asegurar la preservación y el acceso continuado a los documentos en el tiempo.
- Disposición Final: En esta etapa, se toma la decisión de qué hacer con el documento. El documento puede ser:
 - Retenido: Esto significa que el documento se conserva durante un período de tiempo específico, según lo exija la ley o el reglamento.
 - Transferido: Esto significa que el documento se envía a otro departamento u organización, según sea necesario.
 - Destruído: Esto significa que el documento se elimina de forma permanente, ya que ya no es necesario. (Paniagua, 2007)

Además, para implementar un sistema de gestión documental eficaz, es necesario considerar los siguientes elementos:

- Diseño de una política de gestión documental: la política de gestión documental debe establecer los principios y directrices para la gestión documental de una organización. Debe estar diseñada de forma que apoye los objetivos estratégicos de la organización y proporcionar una estructura para la gestión de documentos durante su ciclo de vida (ISO, 2016).

- Capacitación de los usuarios: Una vez implementado el sistema de gestión documental, es importante capacitar a los usuarios para su uso adecuado. La capacitación puede incluir la formación sobre la política de gestión documental, la forma de acceso y recuperación de documentos, la importancia de la seguridad de la información y el uso correcto de las herramientas tecnológicas. Además, es importante realizar actualizaciones periódicas para mantener a los usuarios informados sobre los cambios en el sistema y sus funcionalidades. La capacitación continua asegura la eficacia del sistema y ayuda a maximizar los beneficios de la implementación del sistema de gestión documental. (Siliceo, 2006)

Seguridad en un sistema de gestión documental

La seguridad en un sistema de gestión documental es de vital importancia para proteger la información confidencial y garantizar la integridad de los documentos. A continuación, se presentan algunos aspectos clave que deben considerarse en términos de seguridad (Hermida, 2014):

- Acceso controlado: Es fundamental establecer un sistema de acceso controlado que permita a los usuarios autorizados acceder a los documentos y restringir el acceso a personas no autorizadas. Esto implica implementar mecanismos de autenticación, como contraseñas seguras, autenticación de dos factores o incluso sistemas biométricos.
- Gestión de permisos: Es necesario definir niveles de acceso y asignar permisos adecuados a cada usuario en función de su rol y responsabilidad dentro de la organización. Esto garantiza que cada usuario pueda acceder solo a los documentos necesarios para realizar sus tareas y evita la divulgación no autorizada de información.

- **Encriptación de datos:** Para proteger la confidencialidad de los documentos, es recomendable utilizar técnicas de encriptación para garantizar que los datos estén protegidos tanto durante el almacenamiento como durante la transmisión. La encriptación asegura que solo los destinatarios autorizados puedan acceder a la información.
- **Copias de seguridad regulares:** Implementar un sistema de copias de seguridad periódicas es esencial para garantizar la disponibilidad y la recuperación de los documentos en caso de pérdida de datos, daños físicos o cualquier otra eventualidad. Las copias de seguridad deben almacenarse de forma segura y fuera del sitio para evitar la pérdida total de la información.
- **Auditoría y registro de actividades:** Es importante llevar un registro detallado de las actividades realizadas en el sistema de gestión documental. Esto incluye registrar quién accede a los documentos, qué acciones se realizan y cuándo se llevan a cabo. Estos registros permiten detectar actividades sospechosas o no autorizadas, y facilitan la auditoría de las actividades del sistema.
- **Actualizaciones y parches de seguridad:** Mantener el sistema de gestión documental actualizado con las últimas actualizaciones y parches de seguridad es esencial para protegerlo contra vulnerabilidades conocidas. Es importante contar con un proceso de gestión de actualizaciones que garantice que el sistema esté al día y protegido contra las últimas amenazas de seguridad.
- **Concienciación y formación:** La seguridad de un sistema de gestión documental también depende en gran medida de la concienciación y la formación de los usuarios. Es importante capacitar a los usuarios sobre las mejores prácticas de seguridad, como la creación de contraseñas seguras, la

identificación de correos electrónicos o enlaces sospechosos y la protección de información confidencial.

Modelos de gestión documental

Según J. Lanso. (2006) el modelo utilizado mayormente en las empresas es el modelo americano, que se explicara más adelante, pero también está el modelo europeo que cuenta con una tradición archivística un poco más y considerada por Lanso un poco más anticuado, dedicada casi exclusivamente a la documentación histórica.

El modelo americano por su parte también conocido como el “records management” nace en Estados Unidos para dar solución a la creciente inflación documental en entes gubernamentales, teniendo como objetivo reducir a su mínima expresión el volumen de documentos que se debía conservar por su valor en la historia. Fue necesario la implementación de una política de estado enfocada en las prácticas administrativas y logro una integración total de los entes administrativos federales, obteniendo así una reducción de costos en todo el proceso pasando por la gestión, creación, mantenimiento y disposición de los documentos.

Se crearon tablas de control y evaluación llamadas “records schedules” o también horarios de registros, para hacer frente a la inflación documental que estaban viviendo. En los años 90 se pasó a la administración de recursos informáticos y después a la gestión del conocimiento, haciendo partícipes a otros profesionales de la información como bibliotecarios y documentalistas. Este concepto es respaldado por el Consejo Internacional de Archivos (CIA) y la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO).

Marco conceptual

El concepto de documento ha sido ampliamente abordado por diversas disciplinas que lo consideran objeto de estudio. Existe consenso en que su origen etimológico proviene del término latino "documentum", derivado del verbo "docere" que significa "enseñar". Sin

embargo, a lo largo del tiempo, el término ha evolucionado y actualmente se utiliza también con el significado de "prueba". (Mena, 2005). En 1951, Briet realizó una contribución significativa al concepto de documento al proporcionar una definición precisa: "un documento es la evidencia que respalda un hecho" (Briet, 1951).

En relación con las características de los documentos, Schellenberg estableció que estos poseen una estructura física (características externas) y un contenido sustantivo (características internas) (Schellenberg, 1956).

Los caracteres externos se refieren a la clase, el tipo, el formato, la cantidad y la forma de los documentos.

- Clase: Se relaciona con el método utilizado para transmitir la información. Los documentos pueden ser de diferentes tipos, como textuales, iconográficos, sonoros, audiovisuales y electrónicos.
- Tipo: No está relacionado con la forma física o externa del documento. Se refiere al tipo documental específico en el que se plasma o refleja una función, actividad o tarea de un sujeto productor. Algunos ejemplos incluyen carta, informe, acta, expediente u oficio.
- Formato: Aquí se hace referencia a la forma de los documentos. Por ejemplo, los diferentes tamaños de papel (carta, oficio, A3, A4), los diversos formatos de almacenamiento de documentos electrónicos (disquetes, discos extraíbles) y los distintos formatos de almacenamiento en archivos físicos, como legajos o cajas.
- Cantidad: Se refiere al volumen de las unidades de almacenamiento, como legajos, cajas o documentos individuales.
- Forma: Hace referencia a la condición de original o copia de los documentos, así como a los diferentes tipos de copias existentes.

Los caracteres internos se refieren a la cantidad productora, los orígenes funcionales, la fecha y lugar de producción, y el contenido sustantivo de los documentos.

- Entidad productora: se refiere a las entidades o sujetos responsables de la creación de los documentos.
- Orígenes funcionales: Los orígenes funcionales se refieren a la función, actividad o tarea realizada por una institución o persona que conduce a la generación de documentos. Por ejemplo, en el contexto de una empresa, el origen funcional puede ser la función del departamento de recursos humanos de contratar nuevos empleados. Esta función desencadena la creación de diversos documentos, como formularios de solicitud de empleo, currículums vitae, contratos de trabajo y registros de empleados. Estos documentos se generan como resultado directo de la actividad de contratación y cumplen la función de establecer y mantener registros precisos del personal de la organización.
- Fecha y lugar de producción: Hace referencia a la ubicación temporal y espacial en la que se ha producido el documento. Esta información permite situar el documento en un contexto histórico y geográfico específico.
- Contenido sustantivo: Se refiere a la temática o asunto principal abordado en el documento. Por ejemplo, en el caso de los expedientes mencionados anteriormente, el contenido sustantivo estaría relacionado con la información específica sobre los empleados, como su historial dentro de la organización.

Algunos de los conceptos más importantes en el ámbito de la gestión documental serían el Diagnóstico Documental que se refiere a la identificación de problemas, oportunidades, debilidades y objetivos, además del análisis y evaluación de las necesidades informáticas, e implementación de planes de contingencia por medio de la mejora continua, también es importante definir la producción documental, la cual se define como la generación documental de las empresas al cumplir sus funciones, se debe tener en cuenta aspectos

relacionados con diseño de formatos y documentos de acuerdo con las funciones propias de cada departamento (Russo, 2013).

Es importante definir la Organización de los documentos y es el “proceso mediante el cual se aplican las acciones de clasificación, ordenación y descripción de los documentos de un Fondo de una entidad”. (Nación, 2006), una vez organizados se deben conservar y la Conservación de los documentos se define como conjunto de medidas y actividades, ya sean preventivas o correctivas que buscan garantizar la integridad funcional de los documentos de archivo.

Otro concepto importante que se tratara dentro de esta investigación el de documento soporte, el cual se puede definir como instrumento, herramienta y medio escrito a través del cual se prueba la existencia de los hechos económicos o transacciones realizadas en el ente económico. Los soportes tienen carácter probatorio y son necesarios para la realización de los registros que tienen la utilidad de incorporar los hechos económicos o transacciones al sistema de información contable. (Nación, 2006)

Implementación de un sistema de gestión documental

La implementación de un sistema de gestión sigue un proceso estructurado que consta de varias fases. En primer lugar, se lleva a cabo la fase de planificación, donde se establecen los objetivos del sistema, se identifican los recursos necesarios y se elabora un cronograma detallado. A continuación, se realiza un exhaustivo análisis de los procesos y necesidades de la organización, recopilando información sobre los flujos de trabajo existentes, requisitos del sistema y regulaciones aplicables. Esta etapa se conoce como análisis y diseño. (Gomez, 2021)

Una vez completado el análisis, se pasa a la fase de desarrollo, donde se construye o adquiere el sistema de gestión. Esto puede implicar el desarrollo de software personalizado, la configuración de un sistema existente o la selección de una solución de software de terceros. Además, puede requerir la adquisición de hardware y la configuración de la infraestructura tecnológica necesaria.

Una vez desarrollado el sistema, se procede a las pruebas exhaustivas para garantizar su correcto funcionamiento. Se identifican y corrigen posibles errores o problemas, y se verifica que el sistema cumpla con los requisitos establecidos en la fase de análisis y diseño.

La capacitación y comunicación son aspectos cruciales en la implementación del sistema de gestión. Se brinda formación adecuada a los usuarios para que comprendan cómo utilizar el sistema y se les instruye sobre los procedimientos asociados. Asimismo, se realiza una comunicación efectiva para difundir información relevante y se brinda apoyo durante la transición.

Luego de la capacitación, se procede a la implementación y puesta en marcha del sistema en toda la organización. Se realizan las configuraciones finales, se cargan los datos necesarios y se establecen los procedimientos para el uso continuo del sistema.

Una vez en funcionamiento, se establecen mecanismos de monitoreo y evaluación para verificar el rendimiento del sistema y su eficacia. Se realizan controles periódicos para asegurar su correcto funcionamiento, identificar áreas de mejora y tomar medidas correctivas si es necesario.

La implementación de un sistema de gestión requiere un enfoque de mejora continua. Se establecen mecanismos para recopilar comentarios de los usuarios, identificar oportunidades de mejora y realizar ajustes y actualizaciones periódicas al sistema, asegurando su eficacia a largo plazo. (García-Tapia, 2002)

Durante la implementación de un sistema de gestión documental, pueden surgir diversas barreras que dificulten su adopción y éxito. Algunas de estas barreras comunes son:

Resistencia al cambio: Los empleados pueden resistirse al cambio y mostrar una falta de disposición para abandonar los métodos tradicionales de gestión de documentos. Pueden tener temores sobre la pérdida de control, la adaptación a nuevas tecnologías o la modificación de sus rutinas de trabajo.

Falta de apoyo de la alta dirección: La falta de apoyo y compromiso por parte de la alta dirección puede dificultar la implementación del sistema de gestión documental. Sin un respaldo claro y recursos adecuados, el proyecto puede carecer de la atención y los recursos necesarios para tener éxito.

Escasez de recursos: La implementación de un sistema de gestión documental puede requerir inversiones significativas en tecnología, capacitación y personal. La falta de recursos financieros, técnicos o humanos puede limitar la capacidad de implementar adecuadamente el sistema.

Falta de capacitación y concientización: La falta de capacitación adecuada de los empleados sobre el nuevo sistema de gestión documental puede generar desconocimiento y dificultades en su uso. Además, la falta de concientización sobre la importancia de la gestión documental puede generar resistencia y falta de compromiso por parte del personal.

Problemas de integración tecnológica: La implementación de un sistema de gestión documental puede requerir la integración con otros sistemas o aplicaciones existentes en la organización. La falta de compatibilidad o dificultades técnicas en la integración pueden obstaculizar la implementación efectiva.

Falta de políticas y procedimientos claros: La ausencia de políticas y procedimientos claros para la gestión documental puede generar confusión y falta de dirección en la implementación. Es fundamental contar con lineamientos claros y establecidos para guiar a los empleados en el uso adecuado del sistema.

Resistencia cultural y organizativa: Las estructuras culturales y organizativas arraigadas pueden dificultar la implementación del sistema de gestión documental. La falta de una cultura orientada hacia la gestión de documentos y la resistencia a los cambios organizativos pueden limitar el éxito del proyecto.

Es importante identificar y abordar estas barreras durante el proceso de implementación del sistema de gestión documental. Esto puede implicar la comunicación efectiva, la participación activa de los empleados, la asignación de recursos adecuados y la capacitación necesaria para superar las barreras y lograr una implementación exitosa.

Marco legal

Las siguientes son las normas y leyes por las que se rige la gestión documental:

- ISO 15489:2016 (ISO, 2016)

La norma ISO 15489 consta de dos partes: ISO 15489-1:2016 "Information and documentation—Records management—Part 1: Concepts and principles" (Gestión de documentos—Parte 1: Conceptos y principios) y ISO 15489-2:2016 "Information and documentation—Records management—Part 2: Guidelines" (Gestión de documentos—Parte 2: Directrices).

La Parte 1 de la norma, "Conceptos y principios", establece los fundamentos y principios generales para la gestión de documentos en una organización.

Proporciona una base conceptual sólida y una comprensión de los elementos clave de la gestión de documentos, como el ciclo de vida de los documentos, el contexto organizativo, el valor de los documentos y las responsabilidades asociadas.

La Parte 2 de la norma, "Directrices", se centra en proporcionar orientación práctica para la implementación de un sistema de gestión de documentos efectivo. Ofrece recomendaciones específicas para la planificación, el diseño, la implementación y la mejora continua de un sistema de gestión de documentos, teniendo en cuenta los requisitos y las necesidades de la organización.

En conjunto, estas dos partes de la norma ISO 15489 proporcionan un marco completo para la gestión de documentos en una organización. Ayudan a establecer políticas y procedimientos claros, a garantizar la captura y conservación adecuada de los documentos, a facilitar el acceso y el uso

eficiente de la información, y a asegurar el cumplimiento normativo y legal relacionado con la gestión de documentos.

La aplicación de la norma ISO 15489 puede brindar una serie de beneficios a una organización, como la mejora de la eficiencia y la productividad, la reducción de riesgos legales y regulatorios, la preservación de la memoria institucional, y el apoyo a la toma de decisiones informadas y basadas en evidencia.

Es importante destacar que la norma ISO 15489 es una referencia internacional reconocida en el campo de la gestión de documentos y puede adaptarse a las necesidades específicas de diferentes organizaciones y entornos. Su implementación requiere un compromiso de la dirección y la participación activa de todos los miembros de la organización para garantizar una gestión eficaz de los documentos a lo largo de su ciclo de vida.

- ISO 9001:2015 (ISO O. I., 2015)

La norma ISO 9001:2015, titulada "Sistemas de gestión de la calidad - Requisitos" es una norma internacional que establece los requisitos para un sistema de gestión de la calidad en una organización. Es aplicable a organizaciones de cualquier tamaño y sector, y su objetivo principal es mejorar la calidad de los productos y servicios ofrecidos por la organización y la satisfacción del cliente.

La norma ISO 9001:2015 consta de varios elementos clave que se deben implementar y mantener dentro del sistema de gestión de la calidad de una organización. Algunos de los aspectos más relevantes incluyen:

Enfoque basado en procesos: La norma promueve un enfoque basado en procesos para la gestión de la calidad. Esto implica identificar y gestionar los procesos necesarios para alcanzar los resultados deseados, teniendo en cuenta los recursos necesarios, las actividades involucradas, las responsabilidades y los indicadores de desempeño.

Enfoque al cliente: La norma enfatiza la importancia de comprender y satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes. Se requiere que la organización identifique los requisitos del cliente, mida su satisfacción y tome acciones para mejorarla continuamente.

Liderazgo y compromiso de la dirección: La alta dirección de la organización debe demostrar liderazgo y compromiso con el sistema de gestión de la calidad. Esto implica establecer una política de calidad, asignar roles y responsabilidades, promover la mejora continua y proporcionar los recursos necesarios para implementar y mantener el sistema.

Enfoque basado en evidencia: La toma de decisiones en el sistema de gestión de la calidad debe basarse en datos y evidencias objetivas. Se requiere que la organización recopile y analice información relevante, realice seguimiento y medición del desempeño, y tome acciones basadas en la evidencia para lograr mejoras.

Mejora continua: La norma fomenta la mejora continua del sistema de gestión de la calidad. La organización debe establecer y seguir un ciclo de mejora, que incluye la identificación de oportunidades de mejora, la implementación de acciones correctivas y preventivas, y la revisión periódica del sistema para asegurar su eficacia.

La implementación de la norma ISO 9001:2015 puede ofrecer una serie de beneficios a una organización, como una mayor eficiencia operativa, una mejor gestión de riesgos, una mayor satisfacción del cliente, una mayor confiabilidad de los productos y servicios, y una mayor competitividad en el mercado.

Es importante destacar que la norma ISO 9001:2015 es una norma reconocida a nivel internacional y puede adaptarse a las necesidades y características específicas de cada organización. Su implementación exitosa requiere un compromiso de la dirección, la participación de todos los niveles de la organización y un enfoque sistemático para la gestión de la calidad.

- Ley 594 de 2000 (Julio 14) (empresarial, 2018)

La Ley 594 de 2000, conocida como la Ley General de Archivos en Colombia, es una legislación que establece el marco normativo para la organización, conservación y acceso a los archivos en el país. Esta ley tiene como objetivo principal garantizar la gestión eficiente y transparente de los archivos, promoviendo la preservación de la memoria histórica y el acceso a la información pública.

Algunos aspectos importantes de la Ley 594 de 2000 son los siguientes:

Definición de archivo: La ley define el archivo como el conjunto de documentos, sea cual sea su fecha, forma y soporte material, producidos o recibidos por una entidad pública o privada en el ejercicio de sus funciones, actividades y/o negocios.

Principios archivísticos: La legislación establece los principios archivísticos fundamentales que deben regir la gestión de los archivos, como la organicidad,

el respeto al orden original, la integridad, la autenticidad, la disponibilidad y el acceso.

Obligaciones de las entidades: La ley establece las obligaciones de las entidades públicas y privadas en cuanto a la organización y gestión de sus archivos. Se establece la necesidad de crear y mantener un Sistema de Gestión de Documentos y Archivos (SIGDA) que permita la adecuada administración y control de los documentos desde su creación hasta su disposición final.

Acceso a la información: La Ley 594 garantiza el derecho de acceso a la información contenida en los archivos, siempre y cuando no esté restringida por razones de seguridad, privacidad u otras excepciones legales. Además, promueve la difusión y divulgación de la información archivística como un medio para fortalecer la transparencia y la rendición de cuentas.

Preservación y conservación: La legislación establece la responsabilidad de las entidades y archivos en la preservación y conservación de los documentos de valor histórico, cultural, jurídico y administrativo. Se fomenta la adopción de medidas de conservación preventiva y la realización de procesos de restauración y digitalización cuando sea necesario.

Control y vigilancia: La Ley 594 asigna al Archivo General de la Nación (AGN) la responsabilidad de ejercer el control y vigilancia sobre la gestión documental y archivística en el país. El AGN establece las directrices, normas y procedimientos para la implementación de la ley, así como para la evaluación y certificación de los sistemas de gestión de documentos y archivos.

La Ley 594 de 2000 ha tenido un impacto significativo en la gestión documental y archivística en Colombia, promoviendo buenas prácticas en la

organización y conservación de los archivos, así como el acceso a la información pública. Su cumplimiento es fundamental para garantizar la transparencia, la rendición de cuentas y la preservación del patrimonio documental del país.

Marco institucional

Nombre comercial: Accedo Technologies (Accedo, 2022)

Ubicación:

- **Managua, Nicaragua:** Km. 14, 9 Carr. a Masaya, Ticuantepe
- **Pereira, Colombia:** Avenida circunvalar n 5 20 c c parque arboleda piso 6
- **Bucaramanga, Colombia:** Tv. 93 #34-99 Torre Empresarial, piso 14, Bucaramanga, Santander
- **Bogotá:** Calle 26 #57-83 Torre 7, Piso 9, Bogotá, Cundinamarca
- **Cali:** 760030, Cali, Valle del Cauca

Número de empleados: 4000

Sector económico: Business Process outsourcing (BPO), definido por la Asociación Colombiana de BPO (BRPO) un BPO se basa en la tercerización de servicios, es decir la delegación de uno o más procesos de negocio intensivos en el uso de las tecnologías de la información, a un proveedor externo quien a su vez posee, administra y gerencia los procesos seleccionados, basados en métricas definidas y medibles.

- Ventas a 2021 de 41 billones de pesos colombianos.
- Se exportaron más de 1359 millones de dólares en el sector en 2021
- Ha generado más de 710 mil empleos en Colombia
- Ha tenido un crecimiento del 25% en los últimos años

((BPRO), s.f.)

Sus principales servicios en Colombia son servicio al cliente en inglés y español, televenta, gestión de compras, análisis de datos, atención de puntos de ventas y servicio,

consultoría, gestión de recursos humanos, servicios legales, proveedores de software como servicio, infraestructura tecnología, formación y capacitación, entre otros.

CIU: 8220, actividades de centro de llamada (call center).

Nichos de mercado: Accedo Technologies está enfocado actualmente en empresas americanas pertenecientes diferentes sectores económicos como telecomunicaciones, retail, tiendas por departamento, prestadores de salud, asesorías legales, video juegos, servicios para el hogar, entre otros.

Principales productos: Los principales productos que ofrece Accedo Technologies son los de agente de servicio al cliente bilingüe para chat y para llamadas, pero también se ofrecen servicios de agentes especialistas en tecnologías, agentes con estudios médicos y agentes legales.

Mapa de procesos: El mapa de procesos que se enseña a continuación, representa todos los procesos de la empresa, iniciando de arriba hacia abajo con los procesos estratégicos, compuestos la dirección estratégica, formada por los CEO, COO y CISO, seguido de plantación estratégica, compuesta por analítica de negocio e innovación estratégica, seguido por gestión de proyectos, gestión de clientes y calidad corporativa.

En el segundo renglón podemos observar. Los procesos operacionales donde vemos los dos servicios ofrecidos, campañas de voz y campañas de chat.

En el tercer renglón se observa las áreas de soporte, como son, recursos humanos, infraestructura, finanzas y seguridad, los procesos legales y de mercadeo son administrados por proveedores externos.

Por último, tenemos los procesos de evaluación y control, donde se encuentra la auditoría general de producto y cumplimiento.

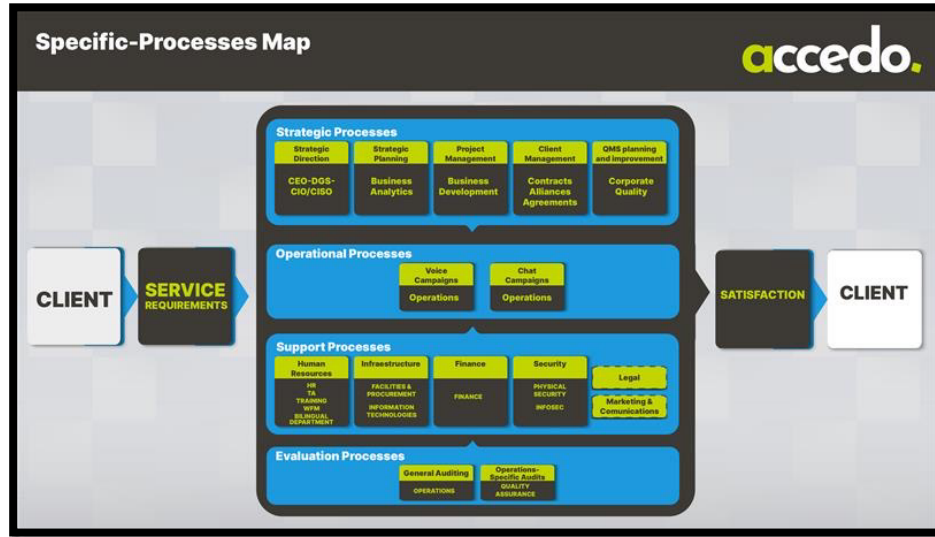


Imagen1. Mapa de procesos Accedo Technologies, elaboración propia.

Misión:

Ser un empleador único y ejemplar con un compromiso excepcional hacia el bienestar de nuestros empleados y comunidades.

Visión:

Somos el BPO preferido por nuestros clientes excediendo por mucho las expectativas de nuestros clientes, ¡nosotros somos ustedes!

Objetivos estratégicos:

1. Ser el socio preferido por nuestros clientes.
2. Ser la compañía preferida para trabajar en la industria de BPO.
3. Alcanzar y exceder todos los compromisos financieros.

Valores corporativos:

- Crecimiento personal y profesional
- Compromiso a la excelencia
- Colaboración

- Adaptabilidad
 - Integridad
- (Accedo, Our Culture, 2023)

Estructura organizacional:

El siguiente esquema representa la estructura organizacional de la empresa Accedo Technologies en los dos primeros niveles en las áreas administrativas y en todos los niveles en el área operativa, donde se centra más del 70% del personal. La estructura en las áreas administrativas refleja el organigrama corporativo, es decir aquellas gerencias que abarcan todas las sedes, ya localmente se tienen un gerente local y/o líderes de cada subdepartamento.

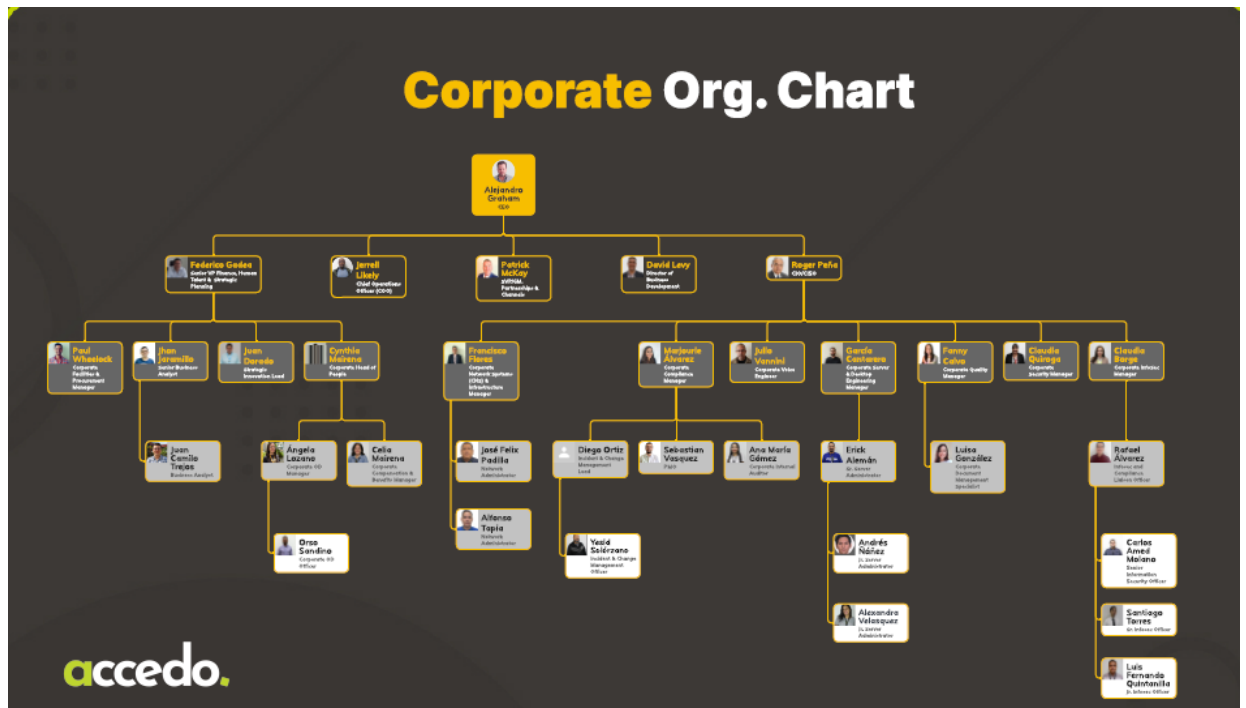


Imagen 2. Organigrama general Accedo Technologies, elaboración propia.

En este caso el área relacionada con la gestión documental es el área de calidad corporativa, donde está compuesta por la Gerente de calidad corporativa y una especialista en gestión documental, son las encargadas de crear, administrar y publicar los distintos

documentos de la empresa entre los cuales están procesos, políticas, anexos, registros y lineamientos.

Esta es uno de los principales retos del sistema de gestión documental actual, ya que son solo dos personas para administrar la totalidad de documentos, las gerencias recaen en ellas para la actualización de sus documentos y no toman responsabilidad proactiva hacia la generación de contenido, actualización del existente y la correcta comunicación de los documentos que están en su alcance.

Metodología

Para esta investigación se utilizarán las metodologías de investigación descriptiva o de relación causal, donde se busca describir o acercarse a un problema, en este caso a la situación actual del sistema de gestión documental de la empresa Accedo Technologies, para saber las fortalezas y debilidades con las que cuenta hoy en día, pero también se utilizara la metodología cualitativo que pretende mediante una encuesta para la recolección de datos en un solo momento con la población de la empresa Accedo Technologies, analizar mediante técnicas matemáticas y estadísticas los datos de la percepción que se tiene del sistema de gestión actual y las mejoras posibles al mismo, para con ellas llegar al diseño de un sistema optimo que cubra las necesidades y deseos de los usuarios finales. (Tayie, 2005)

Definición de Variables

El objetivo de este diagnóstico fue analizar la percepción de la población encuestada acerca del sistema de gestión documental actual en la organización. Para ello, se definieron cuatro variables clave: colaboración, accesibilidad, comunicación y eficiencia. Estas variables se seleccionaron cuidadosamente para capturar los aspectos más importantes del sistema de gestión documental y evaluar su impacto en la satisfacción del usuario. La recopilación de datos se llevó a cabo mediante una encuesta diseñada específicamente para este fin y se aplicó a una muestra representativa de la población.

La colaboración se refiere a la capacidad del sistema de gestión documental para permitir y fomentar la colaboración entre diferentes usuarios en el acceso, revisión y edición de documentos. Además, implica la posibilidad de compartir información y conocimientos de manera efectiva, lo que contribuye al aumento de la productividad y a la toma de decisiones más acertadas.

La accesibilidad se refiere a la facilidad con que los usuarios pueden acceder a la información almacenada en el sistema de gestión documental. Esto implica la disponibilidad de herramientas de búsqueda eficaces y un acceso rápido y seguro a los documentos esto incluye la capacidad del sistema para proporcionar acceso remoto a los usuarios.

La comunicación se refiere a la capacidad del sistema de gestión documental para facilitar la comunicación entre los usuarios, incluyendo la capacidad de enviar y recibir comentarios y notificaciones, y la capacidad de compartir información a través de diferentes canales, como correo electrónico o mensajería instantánea. La comunicación efectiva a través del sistema de gestión documental es importante para garantizar que los usuarios tengan acceso a la información más actualizada y para asegurar la calidad y la integridad de la información.

La eficiencia se refiere a la capacidad del sistema de gestión documental para realizar tareas de manera efectiva y eficiente. Esto incluye la capacidad de clasificar y organizar documentos de manera efectiva, la capacidad de realizar búsquedas rápidas y precisas de documentos y la capacidad de automatizar tareas repetitivas

Validación

Durante la fase de diseño del diagnóstico basado en encuestas, se consultó a Fanny Calvo, Gerente de Calidad Corporativa y a Luisa Gonzalez, Especialista en Gestión Documental de la de la empresa Accedo Technologies, para asegurar la validez de contenido y relevancia de las preguntas propuestas. En particular, se les solicitó su opinión y sugerencias sobre las preguntas enfocadas en las variables de colaboración, accesibilidad, comunicación y eficiencia, con el fin de asegurar que se abordaran los aspectos más críticos y relevantes para el sistema de gestión documental actual de la empresa. De esta manera, las preguntas fueron diseñadas de manera colaborativa y participativa, con la intención de obtener una perspectiva

más completa y precisa de la percepción de los usuarios sobre el sistema de gestión documental en cuestión.

Las preguntas seleccionadas por las expertas fueron:

1. ¿Cuál es su opinión con relación a la metodología utilizada para crear y/o actualizar las políticas y procesos de la empresa
 - a. Variable del diagnóstico: COLABORACION
 - b. Tipo de respuesta: CERRADA
 - c. Escala: Likert
2. ¿Considera útil la carpeta compartida en donde se archivan todas las políticas y procesos existentes?
 - a. Variable del diagnóstico: ACCESABILIDAD
 - b. Tipo de respuesta: CERRADA
 - c. Escala: Likert
3. ¿Considera se le han comunicado de manera oportuna los cambios realizados a las políticas de la empresa?
 - a. Variable del diagnóstico: COMUNICACIÓN
 - b. Tipo de respuesta: CERRADA
 - c. Escala: Likert
4. ¿Qué mejoras haría a la forma actual de comunicar los cambios en las políticas y procesos existentes?
 - a. Variable del diagnóstico: COMUNICACIÓN
 - b. Tipo de respuesta: ABIERTA
5. Si tiene dudas respecto a alguna política o proceso, ¿sabe a quién dirigirse?
 - a. Variable del diagnóstico: COMUNICACIÓN
 - b. Tipo de respuesta: SELECCIÓN
 - c. Respuestas: Si o No

6. ¿Qué recomendaciones podría hacer para un sistema de gestión documental más eficiente y seguro?
 - a. Variable del diagnóstico: EFICIENCIA
 - b. Tipo de respuesta: ABIERTA

Población y Muestra

Para el desarrollo de la investigación cualitativo, se llevará a cabo una diagnóstico enfocado hacia la percepción del manejo del sistema de gestión documental actual, para eso se ejecutará a la población que hoy en día tiene acceso a la misma, es decir no se aplicara a los agentes operativos.

Los siguientes son los roles y cantidad de personas por cada uno que actualmente tienen acceso al sistema de gestión documental de la empresa:

Role	Cantidad
Lead	100
Manager	54
Manager Corporativo	7
Manager Regional	3
Staff	147
Staff Corporativo	21
Staff Regional	4
Grand Total	336

Tabla 1. Población diagnóstica. Elaboración propia.

Para calcular el tamaño de muestra necesario para una población de 336 personas, se deben seguir los siguientes pasos:

1. Definir el nivel de confianza y el margen de error deseado. En este caso se eligió un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%.

$$n = N * (Z^2 * p * q) / ((N-1) * e^2 + Z^2 * p * q)$$

donde:

n = tamaño de muestra necesario

N = tamaño de la población (en este caso, N = 336)

Z = valor crítico de la distribución normal estándar para el nivel de confianza elegido (para un nivel de confianza del 95%, Z = 1.96)

p = proporción estimada de la población que tiene una determinada característica (en este caso, como no se tiene información previa, se puede utilizar p = 0.5)

q = 1 - p

e = margen de error deseado, expresado como proporción (en este caso, 0.05)

Se sustituyen los valores conocidos en la fórmula:

$$n = 336 * (1.96^2 * 0.5 * 0.5) / ((336-1) * 0.05^2 + 1.96^2 * 0.5 * 0.5)$$

Al resolver la ecuación y redondear el resultado al entero más cercano:

$$n = 182$$

Por lo tanto, se necesitaría una muestra de al menos 182 personas para estimar las respuestas de la población de 336 personas con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%.

Selección de métodos o instrumentos para recolección de información

Dentro de la empresa no se pueden utilizar encuestas y links externos que tengan metodologías más conocidas como Likert, por eso el instrumento seleccionado para la elaboración de la encuesta será la herramienta llamada Survey.accedotechnologies.com, creación propia de la compañía, que a través de los años vio la necesidad de crear su propia

herramienta para garantizar la seguridad de la información y poderla aplicar en ambientes de producción, donde los clientes son muy cautelosos con herramientas externas, es por eso que se decidió crear una propia que cumpliera con los requerimientos propios como los de los clientes.

Esta herramienta permite la creación de encuestas personalizadas, con campos como el nombre de la encuesta, la descripción, añadir preguntas de tres tipos, preguntas cerradas, donde el encuestado podrá calificar las preguntas cerradas de 1 a 5 según el grado de satisfacción con un tema, preguntas abiertas, donde el encuestado podrá dar una respuesta en forma de texto y preguntas de selección, en las que el encuestado podrá seleccionar entre varias respuestas.

Una vez creada la encuesta se genera un link el cual se comparte con la muestra seleccionada y allí, desde sus equipos corporativos o incluso personales pueden dar respuesta.

La herramienta también permite llevar registro de la cantidad de encuestas contestadas, eso sí de forma anónima para no comprometer al encuestado con la respuesta que pueda generar, pero si lleva registro de cuantas encuestas fueron contestadas por cada una de las 5 sedes de la empresa.

Al momento que se desee, pero preferiblemente al r el tiempo establecido para contestarla, en este caso se dejarían 2 semanas de tiempo, el sistema automáticamente crear reportes por ciudad, donde se recopilan las respuestas dadas en el sistema y ofrece la posibilidad de descargaras en formato de Excel, también genera gráficos y ponderaciones automáticamente para las preguntas cerradas, calificándolas según los porcentajes y ponderaciones obtenidos en 5 niveles, Muy bueno, bueno, necesita mejorar, malo y muy malo.

Técnicas de análisis de datos

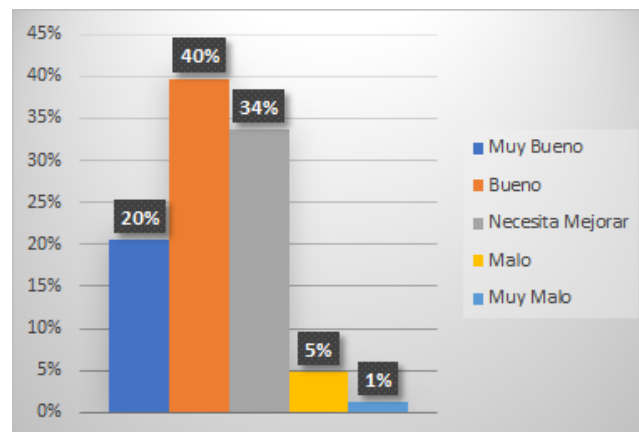
Instrumento	Técnica de Análisis	Descripción
Encuesta (survey.accedotechnologies.com)	Análisis descriptivo	A través de un examen de eventos pasados, el análisis descriptivo tiene como objetivo describir un conjunto de datos. Este tipo de análisis de datos pretende proporcionar una instantánea comprensible, resumiendo los análisis, medidas y patrones iniciales, en lugar de tratar de explicar por qué podría haber sucedido o establecer relaciones de causa y efecto.

Tabla 2. Técnicas de análisis de datos. Elaboración propia.

Análisis y discusión de los resultados

Los siguientes son los resultados obtenidos en el diagnóstico:

1. ¿Cuál es su opinión con relación a la metodología utilizada para crear y/o actualizar las políticas y procesos de la empresa
 - a. Variable del diagnóstico: COLABORACION
 - b. Tipo de respuesta: CERRADA
 - c. Escala: Likert



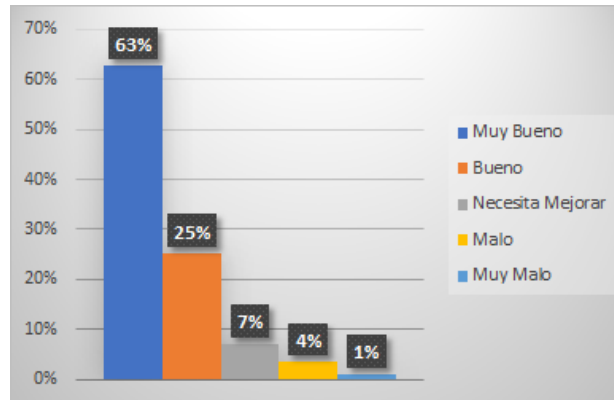
Grafica 1 Resultados Metodología actualización. Elaboración propia.

- d. Media aritmética: 3.72
- e. Desviación estándar (σ): 0.871
- f. Media: La media de 3.73 indica que, en promedio, los valores tienden a acercarse a 4 es decir a que tienen a considerar que la metodología utilizada para crear y actualizar políticas y procesos es buena. Esto sugiere que la mayoría de las respuestas se encuentran en el rango medio.
- g. Desviación estándar: Una desviación estándar de 0.87 indica que los valores están relativamente cerca de la media y que hay poca dispersión en los datos. Esto significa que las respuestas son bastante consistentes y no hay una variabilidad significativa entre ellas.

2. ¿Considera útil la carpeta compartida en donde se archivan todas las políticas y procesos existentes?

a. Variable del diagnóstico: ACCESABILIDAD

b. Tipo de respuesta: CERRADA



Gráfica 2. Resultados utilidad carpeta compartida. Elaboración propia.

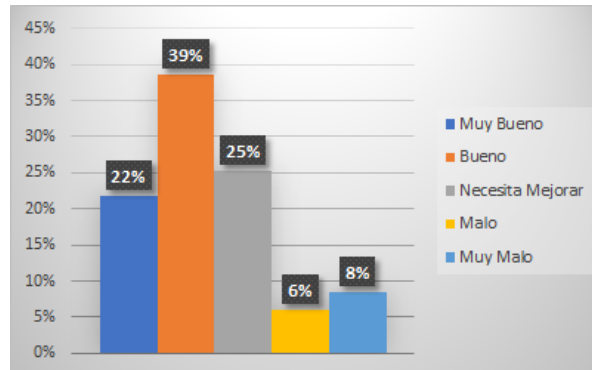
c. Media aritmética: 4.44

d. Desviación estándar (σ): 0.867

e. Media: La media de 4.44 indica que, en promedio, las respuestas están más cerca del valor 4 en la escala de 1 a 5. Esto sugiere que las respuestas tienden a ser positivas o inclinadas hacia la opción "Bueno". Indicando que la utilidad de la carpeta compartida y la accesibilidad es buena.

f. Desviación estándar: Una desviación estándar de 0.867 indica que los valores están relativamente cercanos a la media y hay una moderada dispersión en los datos. Esto significa que hay baja variabilidad.

3. ¿Considera se le han comunicado de manera oportuna los cambios realizados a las políticas de la empresa?
 - a. Variable del diagnóstico: COMUNICACIÓN
 - b. Tipo de respuesta: CERRADA

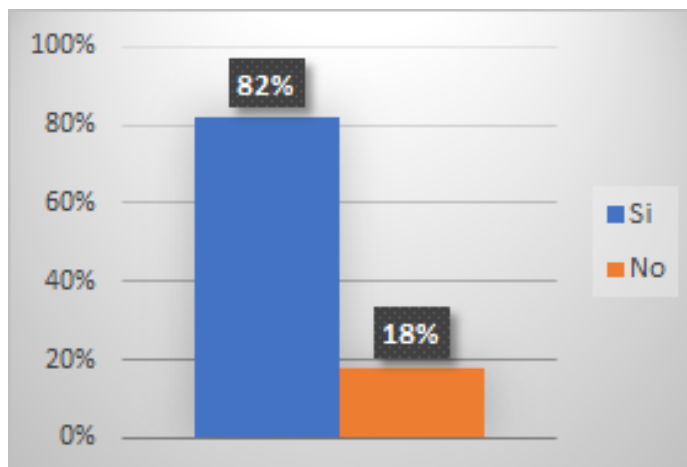


Grafica 3. Resultados comunicación oportuna. Elaboración propia.

- c. Media aritmética: 3.598
 - d. Desviación estándar (σ):1.138
 - e. Media: La media de 3.598 indica que, en promedio, las respuestas están más cerca del valor 4 en la escala de 1 a 5. Sin embargo, la media está más cerca del valor 3, lo que sugiere que las respuestas tienden a estar ligeramente inclinadas hacia la opción "necesita mejorar" en lugar de "bueno". Indicando que definitivamente la muestra encuestada ve la comunicación como uno de los puntos más débiles del sistema actual.
 - f. Desviación estándar: Una desviación estándar de 1.138 indica que los valores están relativamente dispersos y hay una mayor variabilidad en los datos. Esto implica que las respuestas están más ampliamente distribuidas alrededor de la media y no se concentran tanto en un solo valor.
4. ¿Qué mejoras haría a la forma actual de comunicar los cambios en las políticas y procesos existentes?
 - a. Variable del diagnóstico: COMUNICACIÓN

- b. Tipo de respuesta: ABIERTA
- c. Al tratarse de una pregunta abierta, donde lo que se quisieron obtener recomendaciones para la manera de comunicar los cambios de las políticas y procesos de la empresa, se resume a continuación las principales recomendaciones.
 - i. La empresa debe dar a conocer todas las políticas y procesos desde el proceso de inducción.
 - ii. No solo depender de un correo o de un mensaje por mensajería instantánea para comunicarlas, es importante comunicar los cambios en reuniones puede ser una reunión mensual donde se discutan los cambios realizados el mes anterior.
 - iii. Sugieren un canal específico de comunicación solo para cambios.
 - iv. Asignar a una persona por departamento para que sea el enlace directo entre Calidad Corporativa y su departamento, la cual estaría encargada de revisar y comunicar los cambios necesarios con quien corresponda en su área.
 - v. Ayudas visuales para identificar donde se realizaron los cambios.
 - vi. Alerta en el sistema para que los impactados con el cambio sean notificados y lean el documento.
 - vii. Resumir los cambios.
 - viii. Crear un glosario o menú de documentos por área.
 - ix. Implementar un foro para obtener retroalimentación abierta.
 - x. Establecer por niveles las políticas, así se agrupan aquellas que deben ser conocidas por todos sin importar su departamento, y otros grupos según sea necesario basados en impacto y alcance.
 - xi. Comunicar a todas las personas de las áreas impactadas no solo a los líderes.
 - xii. Incluir las políticas en el sistema de e-learning donde cada departamento tenga asignada ciertas políticas que deben conocer.

5. Si tiene dudas respecto a alguna política o proceso, ¿sabe a quién dirigirse?
- Variable del diagnóstico: COMUNICACIÓN
 - Tipo de respuesta: SELECCIÓN



Grafica 4. Resultados direccionamiento dudas. Elaboración propia.

- Para el caso de esta consulta, la respuesta podía ser Si o No, el 82% de la muestra sabe a quién dirigirse en caso de tener alguna duda respecto alguna política o proceso y el 18% no lo sabe.
6. ¿Qué recomendaciones podría hacer para un sistema de gestión documental más eficiente y seguro?
- Variable del diagnóstico: EFICIENCIA
 - Tipo de respuesta: ABIERTA
 - Al tratarse de una pregunta abierta, donde lo que se quisieron obtener recomendaciones para hacer el sistema de gestión documental más eficiente y seguro, se resume a continuación las principales recomendaciones.
 - Involucrar a más áreas de las que se involucran actualmente para la creación y/o modificación de políticas, sobre todo operaciones se han dejado de lado, solo los consultan para políticas propias, pero

no se ve que a ellos les afecta todo por ser los clientes internos principales de toda la organización.

- ii. Tener un sistema claro para reportar reprocesos, sugerencias y problemas con documentación actual.
- iii. Invertir en un software especializado.
- iv. Recordatorios para los involucrados.
- v. Accesible para todos los niveles de la organización.
- vi. Visualización de cambios más llamativo.
- vii. Capacitar al personal de calidad corporativa en gestión de cambios.
- viii. Capacitaciones a todos en la empresa respecto a la gestión documental.
- ix. Tener una enciclopedia especializada con nuestra documentación, en un entorno seguro usando VPN o acceso a ellos con credenciales.
- x. Aplicar palabras clave para cada documento y así hacer más fácil la búsqueda de temas específicos.
- xi. Establecer priorización para el orden que se deben actualizar los documentos.
- xii. No regir a todos los documentos con los mismos parámetros de tiempos de actualización.
- xiii. Revisar periódicamente el acceso de las personas a cada documento y verificar si fue leído por quien debería.

Propuesta de funcionamiento sistema de gestión documental

Según los resultados obtenidos en el diagnóstico, se presentan a continuación las propuestas para que a través del enfoque de cada variable establecida inicialmente se tenga un sistema de gestión documental ideal.

Colaboración:

En todo sistema de gestión es importante la colaboración como factor de éxito, ya que esta mejora las eficiencias, fomenta la innovación, ayuda a la resolución de problemas, facilita el aprendizaje y el desarrollo y fomenta la cohesión y el desarrollo de los miembros de la empresa. Para el caso específico del sistema de gestión documental, se propone que el sistema de gestión documental de acceso tenga las siguientes características para incentivar la colaboración:

- Creación y edición colaborativa: debe existir la posibilidad de habilitar edición simultánea en tiempo real, para que varias personas involucradas puedan revisar, modificar y comentar de esta manera varios involucrados pueden modificar al mismo tiempo un mismo documento, distribuyendo así tareas entre equipos para lograr el objetivo de tener un documento que involucre el punto de vista de cada experto en su área, además de recortar el tiempo invertido por un solo usuario en esta tarea.
- Asignación de revisiones y cambios: actualmente solo el departamento de calidad corporativa está encargado de hacer las revisiones y cambios de todos los documentos de la organización. Aunque se reúnen con las partes interesadas de cada documento, lo ideal sería que la responsabilidad no solo recayera en calidad corporativa si no también en cada departamento propietario del documento, asignando a una persona de cada departamento para que este al tanto de las revisiones y cambios necesarios de los documentos que están bajo su responsabilidad.
- Comunicación colaborativa: es importante también tener una comunicación colaborativa, poder implementar un foro para cada documento o al menos para cada departamento donde se discutan ideas de mejora del proceso o incluso dudas sería una buena práctica para favorecer a la colaboración en el sistema de gestión documental.

Comunicación:

La comunicación clara y efectiva es fundamental para transmitir información de manera precisa y comprensible. Facilita la transmisión de instrucciones, objetivos, políticas y cualquier otra información relevante dentro de la organización. Una buena comunicación contribuye también a la construcción de relaciones sólidas dentro de la organización. Fomenta la confianza, el respeto y la comprensión mutua entre los miembros del equipo, lo que fortalece la colaboración y el trabajo en equipo.

Para el caso específico del sistema de gestión documental, se propone que el sistema de gestión documental de acceso tenga las siguientes características para incentivar la comunicación:

- La comunicación oportuna de documentos como políticas y procesos es fundamental para que los colaboradores no las incumplan a razón del desconocimiento, es por esto que se debe incluir como parte de la inducción de todo nuevo empleado o de todo empleado que ingresa a un nuevo departamento, una serie de documentos que le serán fundamentales para el correcto desenvolvimiento de sus funciones, además de dárselas a conocer, también se le debe indicar con claridad donde están ubicados para su posterior consulta y además una evaluación que compruebe que el conocimiento fue adquirido esto puede ser mediante el sistema de e-learning donde cada departamento tenga asignada ciertas políticas que deben conocer.
- Al momento de comunicar la creación o actualización de un documento, no se debe depender de un solo canal como el correo electrónico para hacer llegar la información a los interesados, se debe hacer con omnicanalidad, para asegurar que por alguno de ellos la información fue recibida, Acceso ahora cuenta con un sistema de comunicaciones internas, con el que por primera vez en su historia tendrá acceso a enviar a todo el personal de la empresa o filtrar por departamentos o posiciones si es necesario, es fundamental que la empresa utilice también este medio para la divulgación documental ya que además de tener el alcance máximo, también esta herramienta mide el porcentaje

de alcance que se obtuvo con la comunicación y hacer seguimiento con aquellos que no lo han leído.

- El sistema debe permitir que los cambios realizados en los documentos no solo estén plasmados en el control de cambio detalladamente si no también, incluir ayudas visuales dentro del documento, que resalten los últimos cambios realizados, permitiendo así que las personas identifiquen mejor los cambios que se realizaron, sobre todo para aquellos documentos que por su extensión dificultan una identificación rápida.
- Un sistema de gestión documental ideal también debería contar con alertas en el sistema para que los impactados con el cambio sean notificados y lean el documento cuanto antes, y no depender solo de las comunicaciones, si no ellos como responsables o impactados estén enterados de primera mano de dichos cambios. Se debe comunicar a todos las personas de las áreas impactadas no solo a los líderes como se hace hoy en día, puesto que, en muchos casos, los líderes no bajan la información a sus equipos.

Accesibilidad:

La accesibilidad es esencial para ya que garantiza la inclusión de todos los usuarios, mejora la reputación de la empresa y amplía la audiencia y el alcance. Específicamente para el sistema de gestión documental de Accedo Technologies se recomienda:

- Que la empresa haga llegar la información todos los niveles de la empresa, sobre todo a operaciones, ya que son el grueso de la compañía, donde se concentra la mayor cantidad de talento y además son el foco principal de la organización, por lo que el conocimiento y accesibilidad a los documentos de todos sus niveles es fundamental.
- Los documentos deben ser adaptables a diferentes dispositivos y tecnologías de asistencia, la organización clara de documentos, el diseño legible y el contraste adecuado, así como la provisión de alternativas para el contenido multimedia, esto es de vital importancia en casos como el de Accedo, donde por razones de seguridad de los clientes, es difícil reproducir algunos medios como videos y audios dentro de operaciones.

- Al priorizar la accesibilidad, una empresa promueve la igualdad de oportunidades y mejora la experiencia de todos los usuarios en la gestión de documentos, se debe pensar en opciones para las personas con discapacidades visuales y auditivas, que tengan alternativas para conocer la información contenida en los documentos. Facilitar un software de reconocimiento de texto a voz, sería de gran ayuda para esta audiencia.

Eficiencia:

La eficiencia es crucial en cualquier organización, ya que permite optimizar el uso de los recursos disponibles, ahorrar tiempo, mejorar la calidad y precisión de las tareas, ser ágil y adaptarse a los cambios, optimizar los flujos de trabajo y mantener una ventaja competitiva. Al enfocarse en la eficiencia, las empresas pueden lograr una mayor productividad, rentabilidad y satisfacción del cliente, lo que contribuye a su éxito a largo plazo.

Para lograr un sistema de gestión eficiente en la empresa se propone que:

- Se tenga un acceso rápido y fácil a la información, documentos organizados, etiquetados, clasificados y que permitan sistemas de búsqueda eficiente, con el uso de palabras claves, categorías y tipo de documento, son prácticas que ahorran tiempo en la consecución de documentos.
- Un flujo de trabajo fluido y sin interrupciones desde la creación del documento hasta el almacenamiento, revisión, aprobación y distribución, agilizando los procesos y evitando errores y reprocesos.
- La automatización de tareas permite simplificar y agilizar tareas manuales, como la generación de informes, envío de notificaciones y la asignación de tareas, reduce el tiempo y hace más eficiente el sistema.
- Un sistema de gestión eficiente permite analizar métricas como el tiempo dedicado a cada etapa del proceso para identificar mejoras en las mismas, también métricas de cantidad de archivos por categorías, para determinar si se está inundando con demasiados documentos un área específica y poder tomar acciones correctivas.

- La adquisición o elaboración propia de un software especializado, permitirá que todo lo anteriormente mencionado sea una realidad.
- Capacitaciones oportunas para el departamento de calidad corporativa en temas específicos de gestión documental y su correcta trasmisión hacia los demás departamentos es fundamental para tener un sistema eficiente.
- Hacer uso de nuevas tecnologías como la inteligencia artificial, para facilitar el análisis, resumen y búsqueda de información específica dentro de nuestra base documental.

Propuesta de implementación sistema de gestión documental

Basado en la investigación realizada, los resultados del diagnóstico y la propuesta de funcionamiento del sistema, se plantea a continuación, la propuesta de implementación del sistema con las sugerencias realizadas.

1. Fase de Planificación: 2 semanas
 - a. Establecer los objetivos y requerimientos del sistema de gestión documental.
 - b. Realizar un análisis de las necesidades específicas de la empresa Accedo Technologies.
 - c. Definir los alcances del proyecto y los criterios de éxito.
 - d. Identificar los recursos necesarios y asignar responsabilidades.
 - e. Elaborar un plan de comunicación interna para informar a los empleados sobre el proyecto.
2. Fase de Diseño: 3 semanas
 - a. Investigar y seleccionar una solución de gestión documental adecuada para la empresa.
 - b. Personalizar y configurar la solución seleccionada de acuerdo con los requisitos identificados.
 - c. Diseñar la estructura y las categorías de los documentos dentro del sistema.

- d. Establecer los permisos y niveles de acceso para los usuarios según roles y responsabilidades.
2. Fase de Implementación: 4 semanas
 - a. Realizar pruebas exhaustivas del sistema para asegurar su correcto funcionamiento.
 - b. Migrar los documentos existentes al nuevo sistema de gestión documental.
 - c. Capacitar a los empleados en el uso del sistema y en las prácticas de gestión documental.
 - d. Integrar el sistema con otros sistemas o herramientas existentes en la empresa, si es necesario.
3. Fase de Seguimiento y Mejora: (continua)
 - a. Establecer mecanismos de seguimiento y evaluación del sistema implementado.
 - b. Recopilar retroalimentación de los usuarios y realizar ajustes según sea necesario.
 - c. Realizar auditorías regulares para garantizar el cumplimiento de los estándares de gestión documental y normativas.
 - d. Identificar oportunidades de mejora continua y actualizar el sistema en consecuencia.

Recursos necesarios:

- Personal de proyecto: líder de proyecto, equipo de implementación, personal de TI.
- Software de gestión documental seleccionado.
- Hardware y equipos de cómputo actualizados.
- Capacitación y materiales de apoyo para los empleados.
- Comunicación interna y recursos de promoción del cambio.
- Presupuesto para licencias de software, personalización y soporte técnico.

Conclusiones

Se ha realizado una revisión de referentes bibliográficos sobre sistemas de gestión documental, lo que ha permitido obtener un sólido marco teórico que respalda el diseño del nuevo sistema para la empresa Accedo Technologies.

El diagnóstico realizado ha proporcionado información valiosa sobre la situación actual del sistema de gestión documental de la empresa. Se ha identificado la necesidad de mejorar la eficiencia, la colaboración y la accesibilidad del sistema, así como se han recopilado percepciones y sugerencias de los usuarios para su mejora.

Según los resultados del diagnóstico, en general los usuarios actuales están conformes con el sistema de gestión documental actual, entienden que se puede mejorar y tienen claro lo que se requiere para lograrlo.

Con base en los referentes bibliográficos y el diagnóstico, se ha desarrollado una propuesta detallada de cómo debe funcionar el nuevo sistema de gestión documental para la empresa Accedo Technologies. Esta propuesta incluye mejoras específicas para abordar las deficiencias identificadas, como la implementación de tecnologías modernas, medidas de seguridad adecuadas, ampliación del acceso a la información y la integración con otros sistemas de la empresa.

La colaboración es un factor fundamental en un sistema de gestión documental eficiente. Facilitar la colaboración entre los miembros del equipo, permitiendo la creación, edición y revisión conjunta de documentos, contribuye a agilizar los procesos y mejorar la calidad de la información documentada.

La comunicación efectiva es esencial en un sistema de gestión documental. Implementar herramientas y funcionalidades que fomenten la comunicación interna, como comentarios, notificaciones y seguimiento de cambios, facilita la interacción entre los usuarios y promueve una gestión más eficiente de los documentos.

La accesibilidad es clave para garantizar que todos los usuarios tengan acceso a la información relevante. Un sistema de gestión documental accesible proporciona interfaces intuitivas, opciones de búsqueda avanzada y opciones de personalización para adaptarse a las necesidades individuales de los usuarios. Esto permite una mejor colaboración y toma de decisiones informadas.

La eficiencia es fundamental para optimizar los procesos de gestión documental. Automatizar tareas repetitivas, como la generación de informes y la asignación de tareas, reduce el tiempo y los recursos necesarios para completarlas. Además, mejorar la organización, indexación y recuperación de documentos agiliza la búsqueda de información y reduce los errores.

La implementación exitosa de un sistema de gestión documental requiere una planificación cuidadosa y una atención detallada a cada fase del proceso. La fase de planificación permite establecer los objetivos, identificar las necesidades específicas de la empresa y asignar los recursos necesarios para el proyecto. Este enfoque sólido sienta las bases para el éxito del sistema y garantiza que se cumplan los criterios de éxito definidos.

La implementación de un sistema de gestión documental efectivo implica no solo la selección y configuración de una solución adecuada, sino también la capacitación del personal y la integración con otros sistemas existentes en la empresa. La fase de implementación requiere pruebas exhaustivas, migración de documentos y capacitación adecuada para asegurar una adopción exitosa del sistema por parte de los empleados. Además, el seguimiento y la mejora continua del sistema son esenciales para garantizar su eficacia a largo plazo y su conformidad con los estándares de gestión documental y normativas aplicables.

Referencias

- Russo, P. (2013). *Gestión documental en las organizaciones*. Editorial UOC.
<https://elibro-net.bdbiblioteca.universidadean.edu.co/es/ereader/bibliotecaean/56515?page=1>
- Organización Internacional de Normalización ISO, 2016. <https://ecollection-icontec-org.bdbiblioteca.universidadean.edu.co>
- Organización Internacional de Normalización ISO, 2015. <https://ecollection-icontec-org.bdbiblioteca.universidadean.edu.co>
- Asociación Colombiana de BPO (BPRO). *Sector de tercerización de procesos de negocio*. <https://www.bpro.org/que-es-el-sector-bpo>
- Ley General de Archivos Ley 594 (2000),
<https://normativa.archivogeneral.gov.co/ley-594-de-2000/>
- Archivo General de la Nación. Manual de implementación de un Programa de Gestión Documental. (2006).
https://www.archivogeneral.gov.co/caja_de_herramientas/docs/2.%20planeacion/MANUAL_ES/PGD.pdf
- J. Lanso. (2006). Sistemas archivísticos y modelos de gestión de documentos en el ámbito internacional (Parte II)1 Revista Códice Vol. 2 No 2.
- Sliceo, A(2006). Capacitación y desarrollo de personal. Limusa

Panigua. E.(2007). La gestión tecnológica del conocimiento. Editum.

Mena.M.(2005). Gestión documental y organización de archivos. Felix Varela

Briet.S. (1951). Qu'est-ce que la documentation?.Editions documentaires
industrielles et techniques.

Schellenberg, Theodore R. (1956). Modern Archives: Principles and Techniques.
Chicago: University of Chicago Press.

Borras Gomez. J. (2021). La planificación estratégica del servicio de archivo y
gestión documental: que es y como se implementa. Trea.

Herminda. A. (2014). Sistemas de archivo y clasificación de documentos. Ideas
propias.

Didáctica Empresarial. (2018). LEY 594 DE 2000 "Ley general de archivos"
[Video]. Youtube. <https://www.youtube.com/watch?v=3PyfXhAXXaA>

Garcia-Tapia. J. (2002). Gestión del conocimiento y empresa: una aproximación a la
realidad española. EOI.

Accedo. (2022). About us. <https://www.accedotechnologies.com/About>

Accedo. (2023). Our Culture.

<https://alc-col.accedotechnologies.com/Profile/OurCulture>

Tayie. S. (2005). Research Methods and Writing Research Proposals. Pathways to
Higher Education.