

Sistemas de Gestión Documental: Una implementación adecuada en las em- presas públicas y privadas de nuestro país. Resultados de Investigación.

Document Management Systems - A proper implementation in
public and private companies of our country.
Research Results.

MSc., Ing. Andrés Avilés Noles.
Docente - Investigador Titular.
UTEG
aaviles@uteg.edu.ec



RESUMEN

El presente artículo muestra un estudio sobre la implementación adecuada de un Sistema de Gestión Documental en las empresas, que actualmente son herramientas que han sido adoptadas para preservar y llevar la trazabilidad de la documentación que generan cada una de las áreas de una estructura organizacional. El trabajo muestra un estudio minucioso de los diferentes conceptos, fundamentos, modelos y sobre todo la experiencia aportada por el suscrito en la implementación de una empresa ecuatoriana en este tipo de software. Es importante mencionar que la metodología detallada a continuación es diseñada y perfeccionada en base a la experiencia adquirida, más estudios realizados por varios autores en el campo, lo cual será un aporte a ser utilizado para las empresas ecuatorianas que están por embarcarse en este nuevo mundo de la administración documental digital, complemento necesario para cumplir exigencias generadas por entidades externas como el SRI en nuestro país.

Palabras Claves: Documento, archivo, implementación, Sistema de Gestión Documental, Cultura organizacional y Procesos.

Summary

This paper presents a study on the appropriate implementation of a document management system in enterprises, which currently are tools that have been taken to preserve and carry traceability of the documentation generated by each of the areas of organizational structure. The work shows a detailed study of the various concepts, principles, models and especially the expertise provided by the undersigned in implementing an Ecuadorian company in this type of software. It is noteworthy that the methodology outlined below is designed and improved based on the experience gained over studies by several authors in the field, which will be a contribution to be used for the Ecuadorian companies that are about to embark in this new world of digital document management, which is a necessary complement to meet demands generated by external entities such as SRI in our country.

Keywords: Document, File, Implementation, Document Management System, Organizational Culture and Processes.

Introducción

En el mundo actual donde la globalización crece de forma acelerada, y uno de sus principios básicos para controlar este proceso dinámico es administrar adecuadamente el conocimiento, (palabra que se traduce a información que desde el origen de los tiempos el hombre se ha visto la necesidad de plasmarla, utilizando medios como la piedra, trozos de arcilla, hojas hasta llegar al papel). El documento puede representar el testimonio del trabajo de toda una sociedad, como los grandes escritos que se han descubierto durante la vida de los seres humanos.

Es conocido por todos, que la escritura ha sido parte de nuestra evolución, ya que desde épocas muy antiguas surge de la necesidad del hombre de comunicar sus actos, sentimientos o informaciones a sus semejantes. Este hecho con el tiempo da origen a la necesidad de conservar o guardar esos registros con información posible de volver a ser utilizada según refiere CASAS DE BARRÁN, A. (2003); y es ahí cuando gana valor el documento.

En una organización muchos de sus documentos son mantenidos sólo por un tiempo corto, para proporcionar pruebas o información de la actividad que fue objeto de su creación, otros sin embargo mantienen un valor más duradero, como prueba o información de las acciones o las funciones de un organismo en el transcurso del tiempo. Este proceso al cual nos estamos refiriendo es denominado en materia archivística valoración documental, en la cual se determinan los valores primarios y secundarios de los documentos con el fin de establecer su permanencia en las diferentes fases de archivo.

Pero, ¿Cuál es el valor real de un documento en la organización? ; Según CASAS DE BARRÁN, A. (2003) el *valor primario* de los documentos refiere a la actividad y al fin por el que fueron creados, y deriva de su capacidad de testimoniarla. Pueden ser de valor administrativo, fiscal, o valor jurídico-legal. Desde su origen, los documentos son el resultado o reflejo de una actividad que los produce, dicho valor va unido a la finalidad inmediata por la cual el documento se ha producido por la organización.

Los documentos pueden identificarse como críticos para el archivo en el momento de su creación, y de hecho, incluso antes de su creación, y luego ser transferidos a un depósito archivístico para su preservación permanente sólo cuando han dejado de ser de uso administrativo inmediato para el organismo que

Introduction

In today's world where globalization is growing very fast and one of its basic principles to control this dynamic process is properly administer knowledge, whose word is translated into information from the beginning of time man has seen the need to translate it using media such as stone, clay lumps, until the paper sheets. The document may represent the testimony of the work of an entire society, like the great writings that have been discovered during the life of human beings. As is known to all, writing has been a part of our evolution, from very ancient ages they came up as a result of the needs of the humanity, from the necessity to communicate their feelings, their needs, their strengths or just to give information to the other side; this practice, within time, originates the necessity to keep records or to maintain an specific order of the communication process, in order to use it again and again, as in CASA DE BARRAN, A (2003) is referred; there is when the document becomes more important.

In an organization, many of the documents are kept only for a short period of time, as a proof or evidence of something done or just as information of something already done. However, others maintain a long time value, as evidence of activities of an organization in a period of time, this process that we are referring to is known as Document valuation, where we are going to determine the main and secondary values of the documents kept, in order to establish their permanence in the different archive phases or periods.

But, what is the real value of a document in the organization? According to CASAS DE BARRÁN A. (2003) the main value of the documents is referred to the activity and by the needs it was created, and therefore, its capacity to support it. The values can be: administrative, fiscal or legal. From its origins, the documents are the result or the reflex of the activity that performs them, that value is glued to the immediate reason why it was produced in the organization.

The documents can be identified as critical to the file at the time of its creation, and in fact, even before its creation, to be transferred to archival storage for permanent preservation only when there's no longer use for the immediate administrative organism that generated it. The

los generó. Los valores se relacionan durante el ciclo de vida de cada uno de los documentos. La información documental tiene una vida similar a la de un organismo biológico, según lo confirma CRUZ, J. (1995): nace (fase de creación), vive (fase de mantenimiento y uso) y muere (fase de expurgo)...” Esta afirmación permite concuerda con la idea del *records management*, pues, como se puede observar su planteamiento no contempla el traspaso de la documentación con valor histórico al archivo correspondiente.

Por tal motivo, el archivo se ha vuelto área clave para las organizaciones, ya que contienen información que constituye un recurso valioso y un activo importante de la organización; por tal motivo se debe buscar la adopción de un criterio sistemático que gestione documentos de dicha área, a fin de proteger y preservarlos.

BARATA, K. (2004) menciona que la preservación a largo plazo de los documentos, es una preocupación principal concerniente en los archivos por la Gerencia, pues conserva los documentos, e implica diversos retos incluyendo una política de conservación.

Ahora, en el ámbito empresarial, surge la “*Gestión documental*” con el objetivo de lograr que haya una adecuada organización de los documentos; es ahí cuando las organizaciones incluyen en su estructura “un área de la administración general que se encarga de garantizar la economía y la eficiencia en la creación, mantenimiento, uso y disposición de los documentos administrativos durante todo su ciclo de vida”. WALNE, P. (1988).

Otro concepto más preciso de gestión documental, lo considera un *proceso administrativo* que permite analizar y controlar sistemáticamente, por PONJUÁN DANTE, G. (2003). Menciona que a lo largo de su ciclo de vida, la información registrada se crea, recibe, mantiene o utiliza una organización en correspondencia con su misión, objetivos y operaciones.

A partir de estas consideraciones la misma autora ofrece las dimensiones, que a su criterio, comprende la gestión documental:

values are related during the life cycle of each of the documents

Documentary information has a life similar than a biological organism, confirms CRUZ, J. (1995), which originates, rises, is born (creative phase), lives (maintenance phase and use) and dies (purge phase) ... “This statement ensures that this author agrees with the idea of records management, thus as you can see its approach does not include the transfer of documents of historical value to the corresponding file.

Therefore, the file has become a key area for organizations, as they contain information that is a valuable resource and an important asset for the organization, for that reason, it should be sought to adopt a systematic approach to managing such documents area, in order to protect and preserve the documents.

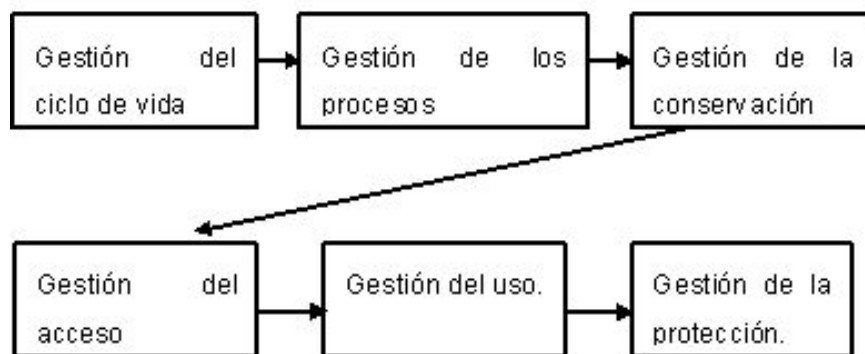
BARATA, K. (2004) mentioned that the long-term preservation of documents, is a major concern in the archives concerning the management, for preserving documents, involves several challenges including a conservation policy.

Now, in business sector, there is the “Document management” in order to ensure that there is an adequate organization of documents, there’s when organizations include in their structure “an area of general administration in charge of the economy and ensure efficiency in the creation, maintenance, use and disposition of administrative documents throughout their life cycle. “ Walne, P. (1988).

Another concept more precise about Document management, where it is considered “an administrative process to analyze and systematically control for Ponjuán DANTE, G. (2003), which mentions that throughout its life cycle, the recorded information that is created, received, maintained or used by an organization in line with its mission, objectives and operations”

From these considerations the same author gives the dimensions, which in its discretion, including document management:

Figura 1: Dimensiones de la Gestión Documental, PONJUÁN, G. (2003)



Para BUSTELO, C. (2000)... “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 listo para coordinar y controlar todas aquellas funciones y actividades específicas que afectan a la creación, recepción, almacenamiento, acceso y preservación de los documentos, salvaguardando sus características estructurales, y contextuales, y garantizando su autenticidad y veracidad”.

Un sistema de gestión documental se convierte en una fuente de información sobre los procesos de la organización que sirven de apoyo al flujo transaccional apoyando en la toma de decisiones; por tal motivo REVAH, M. (2009) menciona que “Una gestión eficiente de documentos debe “articularse con nuevas tecnologías de información y comunicación y los sistemas de gestión de calidad” no solo para garantizar la transparencia, el acceso a la información y la rendición de cuentas, sino también para maximizar el uso de la información presente y futura.

El diseño e implantación del sistema de gestión de documentos de archivo, (SGDA), puede convertirse en una solución exitosa que aumente la cultura informacional en las personas, mejora el desempeño de las funciones de la organización y sus procesos documentales, a partir de cambios estructurales y tecnológicos que influyen en el incremento de la eficiencia. Es un estudio efectuado sobre como Implementar Sistemas de Gestión Documental de una manera adecuada.

El sueño de toda organización es “una oficina sin papeles”, pero la realidad actual es que se produce lo contrario: “Mientras más soporte electrónico exista, más crece el volumen de documentos en papel. Adicional a esto, nace la necesidad de gestionar los documentos electrónicos que se multiplican en la red local, lo cual

For BUSTELO, C. (2000) ... «a Document Management System, is a part of the information system of the company developed for the purpose of storing and retrieving documents, which should be designed to coordinate and control all functions and specific activities that affect the creation , reception, storage, access and preservation of documents, safeguarding its structural characteristics, and contextual, and guaranteeing its authenticity and veracity. «

A document management system becomes a source of information on the organization processes that support transactional flow support in decision making, for this reason Revah, M. (2009) mentions that «An efficient document management must» articulate with new information and communication technologies and quality management systems «not only to ensure transparency, access to information and accountability, but also for maximize the use of current and future information.

The design and implementation of the management system of records, (SGDA), can be a successful solution to increase the information culture in people improves the performance of the functions of the organization and its document processes, from changes structural and technological influencing the increase of efficiency.

Study conducted on how to implement Document Management Systems in a proper way.

The dream of every organization is a “paperless office”, but the current reality is that the opposite occurs: “While there is more electronic, more grows the volume of paper documents. Additional to this, comes the need to manage electronic documents that multiply in the local network, which becomes a

se vuelve una carga en solucionar el crecimiento exponencial de los papeles en muchas empresas de nuestro país; mucho más ahora que antes regulatorios externos tienen la facultad de solicitar documentos como facturas, y originando costos elevados por multas si no se proporciona la documentación solicitada.

En los documentos reside gran parte del conocimiento de la organización. Existe preocupación para asegurar la evidencia y trazabilidad de su información; por tal motivo si se ha identificado la necesidad de resolver esta situación, es obligación de todos subirse al bus del cambio que conduzca a una implementación adecuada de un Sistema de Gestión Documental.

Ahora cuando se habla de "Implementar un Sistema de Gestión Documental", todo el mundo lo asocia a un programa informático, que cree resolverá la vida. Es un error que este tipo de conceptos este grabado en las mentes de los líderes, porque si es así, se evidencia que todos los miembros de la organización no están preparados para el cambio mencionado y en lugar de facilitar que los procesos fluyan de forma adecuada, podrían volverse un cuello de botella.

Es verdad que existe un programa informático como factor importante en el sistema a implementar, pero no es punto donde deben centralizarse todos los esfuerzos para llevar con éxito este tipo de proyectos. Son una serie de etapas que conlleva una a una al objetivo que se persigue. Por la experiencia adquirida en implementar sistemas de gestión documental, se ha diseñado la siguiente pirámide que representa una metodología propia para llevar con éxito a este tipo de implementaciones:

burden in solving the exponential growth of papers in many companies in our country, much more now than external regulatory bodies have the power to request documents such as invoices, resulting in high costs and fines, but it provides the requested documentation.

As is known to all, the documents reside much knowledge of the organization where there is a concern to ensure traceability of the evidence and their information, for this reason if identified the need to address this situation, where it is the duty of all get on the bus of change that will lead to a successful implementation of a Document Management System.

Now when we mention of «Implementing a Document Management System», everyone associated with a computer program, we believe that we will solve life. It is wrong that such concepts ment is recorded in our leaders, because if so, we are showing that all members of the organization are not ready for change and instead mentioned that our processes provide a flow of appropriate, may become a bottleneck.

True, there is a computer program as an important factor in the system to implement, but it is the point where we centralize all of our efforts to successfully bring such projects is a series of steps that leads one to one to the objective is chasing. For this reason the experience gained in implementing document management systems, we designed the following pyramid represents a methodology to successfully bring this type of implementations:

Figura 2: Pirámide para Implementar un Sistema de Gestión Documental



Elaborado por Avilés, A. 2012

Rediseño de Procesos de Gestión Documental

El primer paso fundamental que se debe analizar son los procesos de la organización, es la base fundamental para establecer políticas y procedimientos de gestión documental que aporte a mejorar el trabajo de la organización y llevar un control adecuado de la trazabilidad de la documentación.

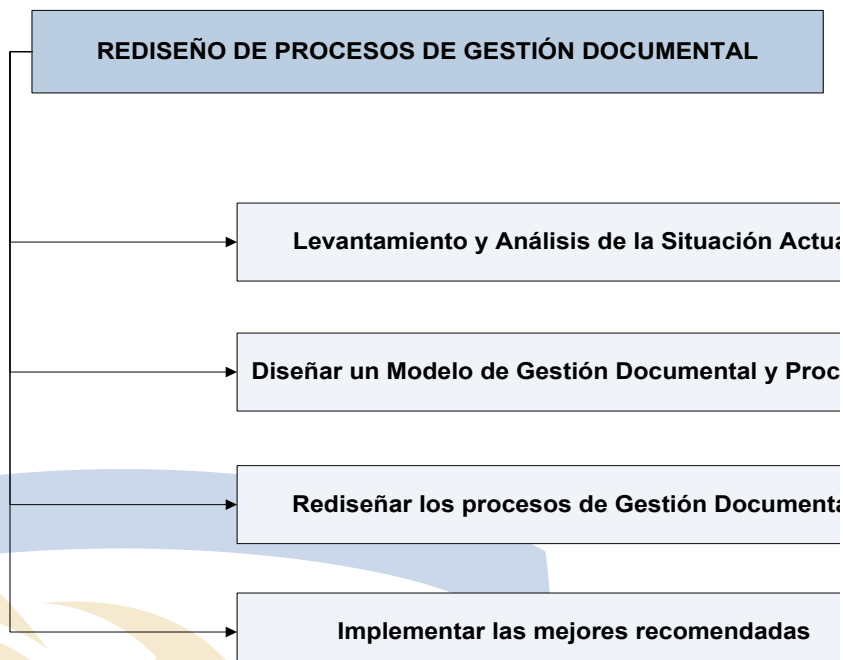
Las sub-etapas a desarrollar son:

Document Management Redesign Process

The first fundamental step to be analyzed are the processes of the organization, is the foundation for establishing policies and procedures to provide document management to improve the work of the organization and take proper control of the traceability of the documentation.

The sub-steps to be taken:

Figura 3: Sub etapas del Rediseño de Procesos de Gestión Documental



Elaborado por Avilés, A. 2012

Levantamiento y Análisis de la Situación Actual: Es el punto de partida donde se efectuará un diagnóstico de la situación actual de los procesos de gestión documental involucrados en el alcance definido por la organización o prioridad que se les otorgue. Al final de esta sub etapa deberá generarse un “Informe del Análisis de la Situación Actual” como documento entregable y resultado del trabajo efectuado.

Diseñar un Modelo de Gestión Documental y Procesos: El análisis de la situación actual es el *input* para identificar los procesos claves que generan documentos críticos en la organización y deberían digitalizarse; con dicha información y basado en las mejores prácticas se diseñará un “Modelo de Gestión Documental que sea eficiente y adecuado para la organización. Al final de esta sub etapa se

Survey and Analysis of the Current Situation: It is the starting point where we will have a diagnosis of the current state of the document management processes involved in the scope defined by the organization or to be granted priority. At the end of this sub stage will generate a “Report of Current Situation Analysis” as deliverable and outcome document of the work done.

Designing a Document Management Model and Process: Analysis of the current situation is the input to identify key processes that generate critical documents in the organization and should be digitized, with this information and based on best practices design a “Management Model Documentary that is efficient and suitable for the organization. At the end of this stage is

deberá definir “El Modelo de Gestión Documental” y el “Diseño de los Procesos Genéricos”.

Rediseñar los procesos de Gestión Documental implica que una vez establecido un Modelo de Gestión Documental y definidos los procesos claves a mejorar, se procederá rediseñar cada uno, aplicando las nuevas políticas de administración documental. Al final de esta sub etapa se deberán generar como documentos entregables los flujos de los procesos de gestión documental rediseñados; Definición de Políticas y Métricas del Negocio, y los Procedimientos de Gestión Documental actualizados. Implementar las mejoras recomendadas: Las políticas y procedimientos establecidos no deben quedar en papel; es importante que se ejecuten, razón por la cual se deberán implementar proceso por proceso, sin afectar los procesos transaccionales que efectúan día a día los usuarios. En muchas organizaciones esperan tener el software para proceder a implementar estas mejoras, lo cual es un error. Como hemos mencionado antes, la aplicación informática es una herramienta de apoyo para trabajar en nuestros procesos. Estas mejoras deben implementarse de forma manual, para desde un inicio medir los cambios aplicados y efectuar los ajustes de forma inmediata; ello disminuye los impactos cuando se implemente el software de Gestión Documental.

Al final de esta sub etapa se deberán obtener los “Resultados de la Implementación de los Procedimientos propuestos”, el Plan de Acción a Mejorar y Documento de Especificaciones Funcionales; este último será de gran ayuda en el proceso de selección del software.

Implementación del Software de Gestión Documental

Tal vez para muchos cause sorpresa que recién en este punto se hable de “*Implementar el Software*”, pero este es el mejor camino para alcanzar una acción exitosa. La frase “Poner la casa en orden”, fue el trabajo de la primera etapa y una vez todo alineado ahora si se está preparado para usar la tecnología, la cual apoyará a ejecutar los procesos de Gestión Documental de la mejor manera.

to define sub “Document Management Model” and “Generic Design Process”.

Redesigning processes Document Management: Once a document management model and defined the key processes to improve, redesign shall apply each new document management policies to be applied. At the end of this stage is to generate sub as deliverables: Flows of redesigned document management processes, defining policies and business metrics, and Document Management Procedures updated.

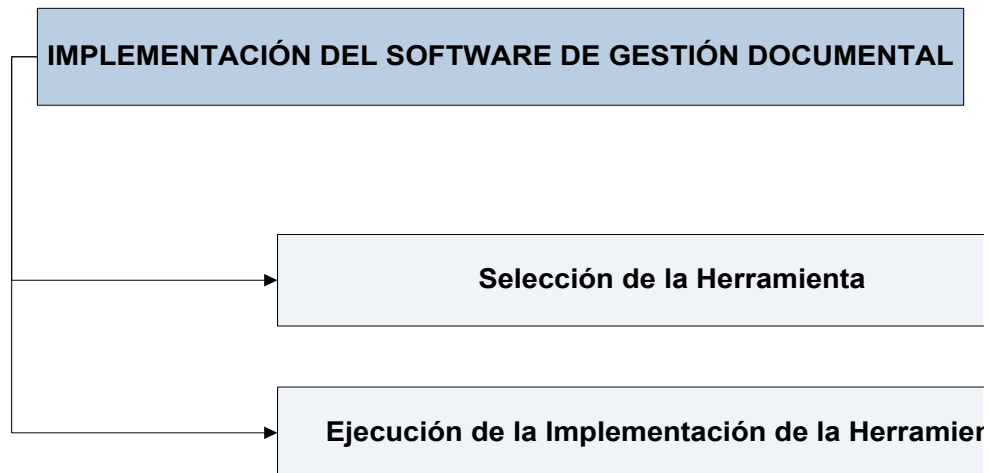
Implement the recommended improvements: Policies and procedures should not remain on paper, it is important to run, why should implement process by process without affecting the transactional processes that perform everyday users. In many organizations expect to have the software to proceed to implement these improvements, which is a mistake, as we mentioned earlier, the software is a support tool to work on our processes, these improvements must be implemented manually, so from a Start measuring changes and make adjustments applied immediately, which decreases as we implement really impacts the document management software.

At the end of this sub stage should get the “Results of the implementation of the proposed procedures,” Action Plan to Improve and document functional specifications, the latter will help in the software selection process.

Implementation of Document Management Software

Perhaps to many would be surprising at this point you just talk about “*Implementing Software*”, but this is the best way to achieve a successful implementation. You have heard the phrase “put its house in order,” all this was the work of the stage was prim and once everything aligned now if we are prepared to use the technology, which will support implementing our document management processes in the best way .

Figura 4: Sub etapas de la Implementación del Software de Gestión Documental



Elaborado por Avilés, A. 2012

Las sub-etapas a desarrollarse son:

Selección de la herramienta: Uno de los documentos que se mencionaban en la etapa anterior era el “Documento de Especificaciones Funcionales”. Dicho documento es clave porque contiene los requerimientos de la organización sobre las características funcionales que debe cumplir el software a seleccionar; por tal motivo es importante mencionarlo en esta sub etapa.

Un proyecto exitoso inicia con una selección exitosa, así que la metodología que se utilice para efectuar este proceso es libertad de cada organización, pero lo que no se debe olvidar que hay 3 factores importantes que se deben considerar: Funcionalidad, Infraestructura y Costos.

Ejecución de la Implementación de la herramienta. En esta sub-etapa se inicia la implementación de la herramienta que ha sido seleccionado, tomando todos los criterios revisados en las etapas anteriores. Así mismo la metodología que se utilice para implementar el software, es a libre decisión de la organización.

Mejora Continua

Una vez alineados los procesos de gestión documental e implementada una herramienta que apoye para administrar los mismos, el siguiente y último paso es apoyarse en un “Plan de Mejora Continua” que servirá para efectuar el seguimiento a los procesos y así mantenerse en una constante renovación que proporcione mayor eficacia y/o una eficiencia.

Para dotar un Plan de Mejora Continua de capacidad de supervivencia, es necesario seleccionar con gran criterio los indicadores; aunque parezca

The sub-stages to be developed are:

Tool selection: One of the documents mentioned in the previous stage was the “Functional Specifications Document” is key because the document contains the requirements of the organization on the functional characteristics to be met by software to select, for this reason it is important to mention in this sub stage.

A successful project starts with a pick, so the methodology used to perform this process is freedom of every organization, but we should not forget that there are three important factors to consider: functionality, infrastructure and costs.

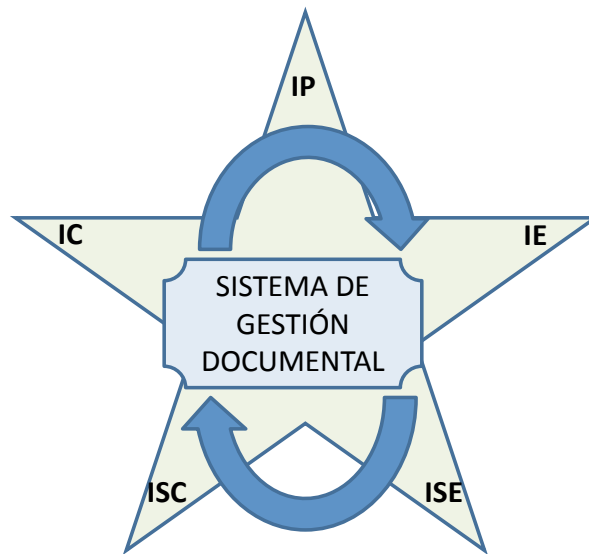
Running the tool implementation: In this sub-stage, start the implementation of the tool has been selected, taking all criteria reviewed in the previous stages. Also the methodology used to implement the software, is a free decision of the organization.

Continuous Improvement

Once aligned our document management processes and implemented a tool that will support us to manage them, the next and final step is to build on a “Continuous Improvement Plan” that will serve to monitor our processes and thus keep us in a constant renewal to provide greater efficiency and / or effectiveness.

To endow a Continuous Improvement Plan survivability, you need to select indicators with great discretion, may seem simple, in the end it is they

Figura 5: Estrella de Mejora Continua de un Sistema de Gestión Documental



Elaborado por Avilés, A. 2012

simple, al final son ellos los que ayudará a medir los procesos y aplicar las mejoras esperadas.

who will help us measure our processes and implement the expected improvements.

En forma general, los principales indicadores que usualmente recurren las organizaciones son:

In general, the main indicators that organizations often resort are:

Indicadores

Indicators

- Indicadores de Proceso (IP) è Indicadores de Eficacia y Eficiencia.
- Indicadores de Satisfacción de clientes (ISC) è Indicadores de percepción del cliente, Indicadores de reclamos y/o quejas.
- Indicadores de Satisfacción de empleados (ISE) è Indicadores directos de satisfacción e Indicadores indirectos.
- Indicadores Económicos (IE) è Indicadores Generales (Contables) e Indicadores Específicos de costos de productos/servicios.
- Indicadores de Competencia (IC) è Aquellas Organizaciones que se mueven en el mercado competitivo o son similares en ámbitos diferentes.

- Process Indicators (PIs) □ Indicators of Effectiveness and Efficiency.
- Customer Satisfaction Indicators (ISC) □ Customer perception indicators, indicators claims and / or complaints.
- Employee satisfaction indicators (ISE) □ Direct indicators of satisfaction and indirect indicators.
- Economic Indicators (IE) □ General Indicators (Accounting) and specific indicators of costs of products / services.
- Competence Indicators (CIs) □ Those organizations that move in the competitive market or are similar in different areas.

Existen muchas herramientas o metodologías para ejecutar de forma adecuada un Plan de Mejora Continua, pero ejecutarlo es fácil.

There are many tools and methodologies to run properly Continuous Improvement Plan, but running is easy.

Entonces valdría preguntarse: ¿Cuál es el reto?

Then we ask: What is the challenge?

El reto es reducir la resistencia al cambio, factor que siempre será un impedimento al momento de aplicar mejoras. Es en este punto los responsables de la resolución del problema, son importantes partidarios del cambio que ellos mismos han diseñado.

The challenge is to reduce resistance to change, which is always a factor when applying impediment improvements, is at this point that we must rely on those responsible for the resolution of the problem, as they are important advocates of change that they have designed.

Conclusiones.

En un mundo donde la globalización avanza de forma acelerada, se hace crítica la necesidad de llevar el control y trazabilidad de la documentación; por tal motivo es importante dar paso a mejores iniciativas económicas, sociales políticas y culturales que, al tiempo que preservan nuestra cultura, estilos y valores, permitan aprovechar las oportunidades actuales y futuras de la tecnología. En este sentido, conduce al cambio de reducir el uso del papel.

Un proyecto de gestión documental como se ha mencionado antes, no es solo instalar un software y utilizar las prestaciones respectivas para mejorar la gestión y el acceso a los documentos. Debe enmarcarse dentro de la política de información de la organización y de sus procesos y procedimientos para asegurar que la información y el conocimiento corporativo se comparten.

La tecnología es únicamente una herramienta, sin duda importante, que puede ayudar a que la información esté organizada y fluya convenientemente.

La preparación es un elemento clave del éxito ya que permite concretar y priorizar requerimientos. Por tal motivo existe una etapa previa a la implementación de una solución tecnológica, ya que la revisión de los procesos permite definir pautas corporativas, que serán la base de la gestión posterior de los contenidos.

Actualmente las organizaciones y sus respectivos líderes, desconocen qué contenidos tienen y cómo los gestionan y refleja que, si bien para muchas es una prioridad, aún no son plenamente conscientes de sus beneficios.

Por último, es indispensable involucrar a las personas, que sientan que son parte de este nuevo cambio y que deberán contribuir con el funcionamiento del mismo, y para ello hay que identificar sus hábitos en el uso de la documentación y la información. No debe olvidarse que los contenidos están asociados a procesos de negocio y detrás de éstos hay personas. Las probabilidades de éxito del proyecto están en estrecha relación con su grado de implicación de las personas.

Conclusions.

In a world where globalization is progressing rapidly, it is critical the need for control and traceability of documentation, for this reason it is important to make way for better economic initiatives, social and cultural policies, while preserving our culture, styles and values, opportunities to harness current and future technology. In this sense, leads to the change of reducing paper usage.

A document management project as mentioned before, not just install software and use the respective benefits to improve the management and access to documents. Marked due under the policy of information of the organization and its processes and procedures to ensure that information and knowledge are shared corporate.

Technology is only a tool, certainly important, it can help the information flow is organized and conveniently.

Preparation is key to success as it allows to define and prioritize requirements. Therefore there is a stage prior to the implementation of a technological solution, since the revision of my process allows me to define corporate guidelines, which will be the basis of the subsequent management of the contents.

Currently organizations and their leaders, know what the contents are and how manage and reflects that while for many it is a priority, are not yet fully aware of its benefits.

Finally, it is essential to involve people who feel they are part of this new change and should contribute to the operation of the same, and for this we must identify their habits in the use of documentation and information. Do not forget that the contents are associated with business processes and resources behind them are people. The odds of successes to the project, are closely related to their degree of involvement of people.

Bibliografía

- BUSTELO, C. (2000). Gestión Documental en las Empresas: Una Aproximación Práctica VII. Jornadas Españolas de Documentación. Consultado 8/07/2012: <http://www.infoarea.es/Documentos/fesabid.pdf>
- BUSTELO, C. (2006). Los sistemas de gestión electrónica de la documentación y la teoría del ciclo vital de los documentos en las organizaciones. Consultado 8/07/2012: <http://www.infoarea.es/Documentos/Kmtragsa.pdf>
- CASAS DE BARRAN, A. et. al. (2003). Gestión de documentos del sector público desde una perspectiva archivística I. Uruguay: Universidad de la República, Archivo General. Consultado 10/07/2012: www.rau.edu.uy/universidad/catalogo.htm
- CRUZ, J. (1995). La gestión de documentos en el Estado Español: Balance y perspectivas. CITMA: Biblioteca del archivero. Bases del Perfeccionamiento Empresarial (2007). Consultado 10/07/2012: <http://www.nuevaempresa.cu>
- DURANTI, L. (1989). The Odyssey of records managers Part I: from the dawn of civilization to the fall of the Roman Empire. ARMA. Records Management Quarterly; 23(3): p. 3
- LIU, Z. (2004). The evolution of documents and its impacts. Journal of Documentation Vol. (60), No. 3, pp.279 -288. Disponible 10/07/2012: www.emeraldinsight.com/0737-8831.htm
- PONJUÁN DANTE, G. (2003). Gestión Documental, de Información y del Conocimiento: Puntos de Contacto y Diferencias. Revista Ciencias de la información,. [En línea]. Vol. (34), No 3. Consultado 15/07/2012: <http://www.cinfo.cu/cinfo2003/v34n3a2003/conferencia.htm>.
- REVAH LACOUTURE M. (2009). La gestión documental en procesos estratégicos de mejora; un agente de oportunidad en una institución pública de Educación Superior: el caso de CIDE. Revista Anales de la Documentación. Vol. (12)
- WALNE, P. (1988). Dictionary of archival terminology. English and French, with equivalents in Dutch, German, Italian, Russian and Spanish. Dictionnaire de terminologie archivistique, 2a.ed.