

January 2002

Pautas y lineamientos para el manejo adecuado de la información electrónica

Carlos Alberto Zapata

Universidad de La Salle, Bogotá, revista_uls@lasalle.edu.co

Adalgisa Abdala

Universidad de La Salle, Bogotá, revista_uls@lasalle.edu.co

Follow this and additional works at: <https://ciencia.lasalle.edu.co/ruls>

Citación recomendada

Zapata, C. A., y A.Abdala (2002). Pautas y lineamientos para el manejo adecuado de la información electrónica. Revista de la Universidad de La Salle, (33), 45-56.

This Artículo de Revista is brought to you for free and open access by the Revistas de divulgación at Ciencia Unisalle. It has been accepted for inclusion in Revista de la Universidad de La Salle by an authorized editor of Ciencia Unisalle. For more information, please contact ciencia@lasalle.edu.co.

PAUTAS Y LINEAMIENTOS PARA EL MANEJO ADECUADO DE LA INFORMACIÓN ELECTRÓNICA

Este artículo es producto de una adaptación acordada por el Comité Editorial de la Revista de la Universidad de La Salle. Se dividió en dos capítulos que coinciden con los dos artículos iniciales enviados por los autores:

Carlos Alberto Zapata y Adalgisa Abdala, Docente
Fac. Sistemas de Información y Documentación,
Universidad de La Salle -
Director Técnico Biblioteca Luis Ángel Arango y
Subdirectora de Documentación del Banco de la
República, respectivamente.

En la última década, y acentuada por la globalización y la entrada a escena del fenómeno del tercer milenio, la revolución informática ha cobrado un vertiginoso nivel de cubrimiento sobre todas las esferas del desarrollo social en el mundo entero. Por esto y teniendo en cuenta la vital importancia que le ha significado este proceso al valor de la información, hemos desarrollado los dos documentos que forman parte de este artículo compuesto, en los que se propone la implantación de un Proyecto de Documentos Electrónicos que seguramente optimizará el manejo de ese activo tan preciado en el mundo actual, como lo es la información electrónica.



PAUTAS PARA EL MANEJO DE ARCHIVOS ELECTRÓNICOS EN DISQUETTE

En una época en que el microcomputador se ha convertido en una herramienta de trabajo en todos los niveles (laboral, educativo, comercial, personal, entre otros), no es extraño encontrar sobre nuestros escritorios, a veces dispuestos en algún orden y otras veces no, pequeñas cantidades de disquetes que han sido utilizados para copiar algunos de los trabajos que hemos desarrollado, bien con el fin de hacerlos “portables” o para conservar copias de seguridad de algunos documentos que hemos considerado “importantes”.

Llama mucho la atención el hecho de que el manejo que actualmente damos a estos elementos, es muy similar al que le damos a nuestros archivos personales; casi nunca es posible encontrar disquetes debidamente ordenados, con parámetros lógicos o que por lo menos faciliten la búsqueda de la información contenida en ellos. De otro lado, no hacemos uso adecuado de los sistemas nemotécnicos ofrecidos por los fabricantes como los rótulos y disquetes de colores, los cuales proveen una ayuda técnica muy útil para la clasificación de la información.

Todo lo anterior resulta en un sinnúmero de dificultades que debemos afrontar cuando necesitamos recuperar algún documento que hemos guardado en un disquete, y como es frecuente, no nos acordamos del nombre que le dimos al archivo, ni en cuál unidad lo hemos archivado. Y aunque no nos damos cuenta la pérdida de tiempo resulta demasiado costosa. En muchos casos nunca aparecen los documentos.

Con el fin de facilitar el manejo de archivos y documentos en discos *floppy*, se considera conveniente suministrar algunas pautas que permitan un manejo técnico de la información conservada en disquetes, así como de las mismas unidades.

Estas pautas no deben ser consideradas como una camisa de fuerza, sino más bien como una guía metodológica fácil de aplicar y que permita solucionar muchos de los problemas que se presentan frecuentemente con el manejo de disquetes.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

Los disquetes no han sido creados para la conservación permanente de información; por el contrario, deben ser utilizados como medios temporales de almacenamiento y de distribución de información, dado que se trata de soportes muy frágiles, propensos a fácil daño.

Entre los factores que pueden provocar daño en los discos, se destacan:¹

- ☒ Alimentos y bebidas que al caer sobre la superficie del disquete afectan la información.
- ☒ Sobrecalentamiento por una exposición prolongada al sol; de igual forma, exponerlo a un frío intenso puede hacer ilegible la información.
- ☒ Exposición a campos magnéticos (por ejemplo la puerta de un refrigerador)

☑ Utilice etiquetas para separar disquetes con diferentes contenidos. Resulta útil usar disquetes de colores para diferenciar el contenido o el tipo de información almacenado en los mismos.

☑ No deje los disquetes sobre el escritorio o en lugares en donde estén expuestos a algunos de los riesgos señalados anteriormente.

¿CÓMO ORGANIZAR LOS DATOS DENTRO DEL DISQUETE?

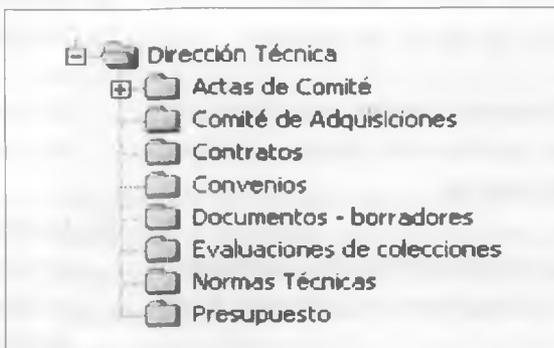
Si va a guardar o crear documentos propios de la función de una dependencia, como por ejemplo, actas, órdenes de compra, proyectos, cartas, entre otros, clasifique la información siguiendo el mismo esquema utilizado para la determinación de las series y subseries documentales de la organización. Utilice los mismos nombres asignados a las series y subseries en las tablas de retención.

Los diferentes sistemas informáticos permiten manejar subdirectorios o carpetas, que corresponden a su vez a categorías que pueden ser prefijadas antes de archivar los documentos. Estas categorías se pueden asimilar a las series documentales y pueden subdividirse de acuerdo con las necesidades de cada organización:

MEDIDAS PREVENTIVAS

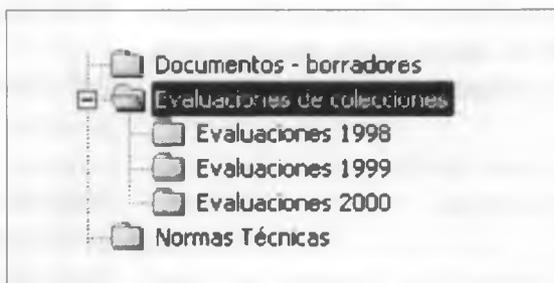
- ☑ Revise periódicamente la información conservada en los disquetes, con el fin de determinar el estado de los documentos, seleccionar documentos para descarte o simplemente cuáles ameritan su conservación en el micro o en el servidor. Proceda a hacer copias de los discos cuando encuentre fallas en el disco original o fuente
- ☑ Siempre identifique los disquetes con el contenido.
- ☑ Conserve los disquetes en cajas especiales para tal fin; existen en el mercado diferentes tipos y capacidades de cajas para almacenar disquetes, según las necesidades del usuario.

¹ Bernard POOLE, *Tecnología educativa: educar para la sociocultura de la comunicación y del conocimiento*, Ed. Mc. Graw Hill, Madrid, 1999, Pág. 37

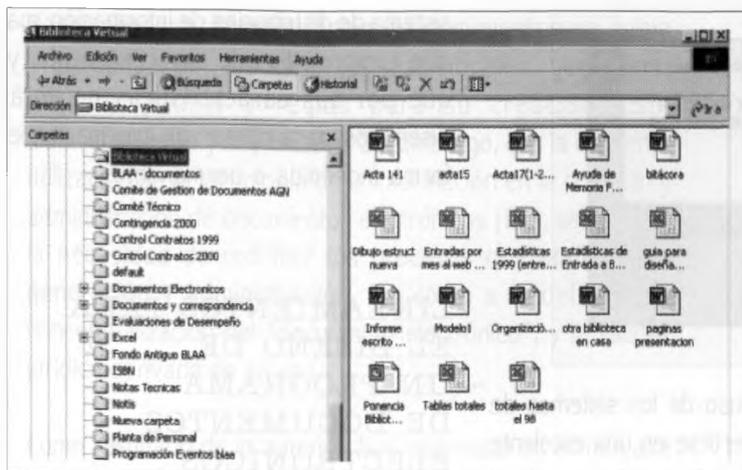


Es indispensable que antes de crear un documento se determine la categoría a la cual pertenece (serie) y se fijen los criterios para su archivo. En todo caso se recomienda crear una categoría provisional para archivar los documentos en versiones no definitivas (borradores) de tal forma que una vez se vayan aprobando, esta carpeta se pueda desocupar y los documentos definitivos se guarden en la carpeta correspondiente

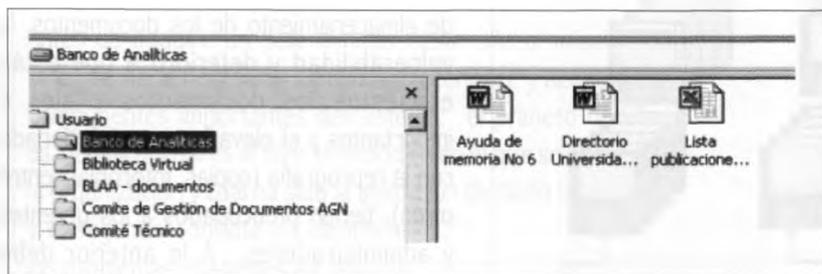
Esta facilidad permite que un directorio pueda tener tantos subdirectorios como se requiera, lo cual resulta en una ventaja significativa en términos de la búsqueda y recuperación de los documentos:



Otra posibilidad resultante de esta herramienta es la de archivar documentos sobre un mismo trámite pero que provienen de distintos programas (Excel, Word, PowerPoint, entre otros) de tal forma que se puedan efectuar búsquedas completas (a través del explorador de Windows), sin necesidad de “adivinar” el lugar en donde fue archivado un documento o el nombre bajo el cual se archivó:

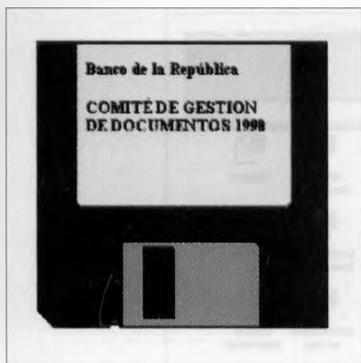


Otra de las situaciones que es necesario controlar en la gestión de documentos electrónicos, es la relacionada con la denominación de los documentos. Resulta de vital importancia, identificar o “bautizar” los documentos con denominaciones que correspondan al asunto del que tratan. Cualquier otro sistema de denominación conduce a la pérdida de la información e impide una consulta eficiente.

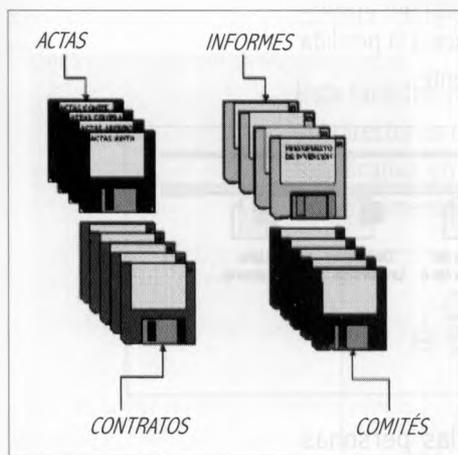


De la misma manera, es necesario que las personas responsables de crear documentos en formato electrónico, conozcan las diferentes posibilidades de uso que ofrecen los sistemas instalados en sus equipos y comprendan las implicaciones de su uso, así como aquellas relacionadas con una adecuada gestión de la información.

Finalmente, es necesario que los disquetes se identifiquen con datos que faciliten su organización y clasificación, lo cual permitirá sin duda la búsqueda de la información con una menor pérdida de tiempo y esfuerzo.



De igual forma, el uso de los sistemas de colores puede convertirse en una excelente forma de clasificar la información, cuando el volumen de la misma es muy grande. Por ejemplo utilice disquetes de diferentes colores para archivar documentos pertenecientes a “series documentales” distintas:



De otra parte, pueden utilizarse etiquetas de colores para dividir las “series” en “subseries” y contar así con un sistema técnico de archivo que permita la organización de la información almacenada en disquetes.

No obstante lo anterior, se recuerda que estos medios han sido definidos como

sistema de distribución de información, más que como medios de almacenamiento, ya que por sus características no están diseñados para conservar información en forma indefinida o permanente.

LINEAMIENTOS PARA EL DISEÑO DE UN PROGRAMA DE DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS

Algunas de las características más comunes de la organización de finales de siglo, están asociadas con el fenómeno de la información. En efecto, el crecimiento anual del volumen de información, los altos costos de almacenamiento de los documentos, la vulnerabilidad y deterioro a que están expuestos los documentos vitales e importantes y el elevado costo relacionado con la reprografía (copias, fotocopias, entre otros), tienen preocupados a los gerentes y administradores. A lo anterior debe agregarse la problemática de la seguridad de la información, la cual constituye un capítulo aparte en las prioridades de las organizaciones.

La sociedad actual y dentro de ella las organizaciones, utilizan información proveniente de diferentes fuentes y en diferentes soportes, sin importar si se presenta en papel, formato de video, medios audibles, o en soportes electrónicos.

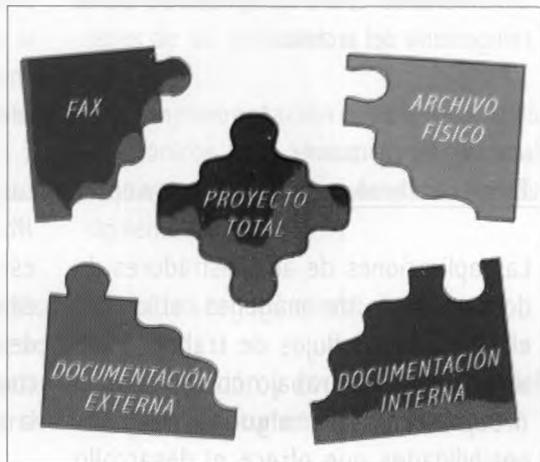
Hasta ahora la administración de documentos se había preocupado por los soportes tradicionales, generando normas, pautas y reglas para su creación, uso, almacenamiento y disposición. Sin embargo, con la creciente utilización de la tecnología de la información en la creación y administración de documentos electrónicos (DE), se ha visto la necesidad de redefinir los procesos que atañen a la generación y administración, así como a la definición y conceptualización del “documento electrónico”, y la validez jurídica derivada de su uso.

Como resultado de lo anterior, han aparecido en el mercado las más variadas soluciones para el desarrollo de proyectos de “documento electrónico”, para cuya evaluación e implementación el archivista o el profesional de la información no está preparado.

La sociedad actual utiliza información proveniente de diferentes fuentes, sin importar si se presenta en papel, formato de video, medios audibles, o en soportes electrónicos.

¿QUÉ ESTRATEGIA RECOMENDAR?

Antes de adquirir un determinado desarrollo o solución de D. E., se hace necesario identificar, reconocer y aceptar dos componentes importantes del sistema: el primero de ellos es identificar cuál es el nivel tecnológico en el que se encuentra la organización y cuál ha sido la absorción de dicha tecnología, y el segundo consiste en identificar los problemas existentes en relación con el manejo de la información en formato electrónico. Con un mínimo de inversión en recursos humanos y técnicos se debe adoptar el cambio de la cultura del papel a la electrónica. Cualquier proyecto de GDE (Gestión Electrónica de Documentos) debe estar sustentado en tres componentes: calidad, seguridad y control, que busquen modelos de gestión eficientes.



Desde el punto de vista de la evaluación de soluciones, se deben buscar aquellas que respondan a las necesidades del presente y con visión de futuro. En lo posible, las soluciones deben ser probadas y con respaldo en el país en donde se desarrolle el proyecto; lo anterior significa que tecnologías cuyo único usuario sea una empresa, podrían no ser confiables. Se prefieren soluciones que usen tecnologías de punta, ampliamente probadas.

REINGENIERÍA DE LOS FLUJOS DOCUMENTALES

Uno de los mayores impactos de la aplicación de proyectos de documentos electrónicos es el derivado de la necesidad de revisar los procesos y flujos documentales actuales. En la mayoría de los casos, cuando se implementan este tipo de soluciones, se reducen la cantidad de documentos impresos y se modifican los procesos que les dan origen, haciéndolos más simples y a menor costo. Esta revisión de métodos y procedimientos puede considerarse como la aplicación de la reingeniería del archivo.

¿ QUÉ SOLUCIÓN

PROPONEMOS PARA MEJORAR?

Las aplicaciones de administradores de documentos o de imágenes, el correo electrónico, los flujos de trabajo y las aplicaciones de trabajo colaborativo o *Groupware*, son algunas de las posibilidades que ofrece el desarrollo

tecnológico actual, con un componente indispensable que es la seguridad que estos sistemas ofrecen para garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, preservándola indefinidamente y protegiéndola de accesos indebidos. A través de estas aplicaciones se puede habilitar el acceso simultáneo a la misma información, eliminando duplicidad de información, desde distintos sitios, así como la migración futura y la administración local o remota.

Las soluciones de "imágenes" facilitan la integración de los sistemas de información, incorporando todo tipo de documentos en papel (papel, fax, electrónico, entre otros) en un solo ambiente.

El "correo electrónico" busca reemplazar los sistemas de mensajería tradicionales, basados en la distribución física de papeles y documentos, por el envío electrónico de información, datos, documentos y archivos. Estos sistemas permiten el manejo de prioridades, la encriptación de mensajes, la utilización de firmas digitales que garanticen el emisor del mensaje y su no-modificación, la definición de perfiles de usuarios, enrutamiento *ad hoc*, y la comunicación interna y externa, entre otras posibilidades.

Las aplicaciones de "flujo de trabajo" o *Workflow* permiten la distribución estructurada de trabajos, la toma de decisiones predeterminadas, el suministro de alertas, vencimientos y prioridades, lo cual facilita el control sobre la gestión de la administración.

ALGUNOS MITOS Y REALIDADES

En lo que a soluciones informáticas se refiere, existen una serie de concepciones cuyo arraigo ha ocasionado el fracaso de proyectos tecnológicos en las organizaciones. Entre los principales mitos o creencias se pueden identificar:

- Contratar un desarrollo personalizado: La tendencia en el sector tecnológico es buscar soluciones estándar o universales que sean compatibles con otros sistemas. Las soluciones personalizadas pueden ayudar a resolver parte del problema pero no integran todos los sistemas de información, generando a largo plazo sobre costo y problemas de comunicación entre distintos sistemas.
- Imitar al vecino: copiar modelos diseñados para otras empresas puede dejar un sabor amargo, toda vez que los objetivos y la forma de alcanzarlos por lo general no se ajustan a las necesidades de la organización.
- Esperar la última tecnología: la obsolescencia tecnológica es un factor normal en esta época, por lo tanto se debe aceptar la velocidad del cambio tecnológico.
- Esperar a que otras entidades experimenten: Aunque puede considerarse una estrategia adecuada, el éxito o fracaso de otras

organizaciones no se debe siempre a la solución en sí misma, sino a factores internos y del entorno que no fueron controlados debidamente.

METAS Y OBJETIVOS DE UN PROGRAMA DE DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS - PDE

En términos simples, deben buscarse soluciones o aplicaciones que cumplan con los siguientes requerimientos:

- Amigable y fácil de usar
- Arquitectura abierta e interfaz gráfica
- De fácil mantenimiento
- Actualizable
- Personalizable y con herramientas para integración a otros sistemas.

En general la información debe estar disponible para distribución y consulta electrónica en la intranet, *internet* o en las redes de las entidades.

La implementación de procesos electrónicos para el manejo documental requiere claridad y profundidad en los siguientes aspectos:

- Cultura organizacional
- Redefinición y conceptualización del manejo documental

Con la creciente utilización de la tecnología de la información, se ha visto la necesidad de redefinir los procesos.

- Alternativas tecnológicas ofrecidas en el mercado
- Seguridad
- Valor legal o probatorio

Lo anterior implica que la formulación, evaluación, desarrollo e implementación de un PDE, debe ser vista como una solución integral que involucra no solo el manejo de los archivos tradicionales, sino de las diferentes variantes en cuanto al concepto de documento electrónico se refiere (imagen, cold, fax, entre otros)

Abordar la implementación de un Proyecto de Documentos Electrónicos PDE al margen de la realidad archivística de la institución, resulta no solo contradictorio sino riesgoso. No se trata de adelantar todas las etapas al tiempo, pero sí de asociar el desarrollo de cada una entre sí. En todo caso, el ideal que se persigue es tener una solución integral a partir de la cual la organización cuente con sus diferentes fuentes de información bajo un mismo ambiente, de tal forma que las consultas que se hagan al sistema se realicen sin importar ni el formato, ni el lugar de ubicación o almacenamiento de la información.



Un Programa integral de Documentos Electrónicos involucra una serie de subproyectos, que a su vez se constituyen en

proyectos específicos. Debido al cambio que para la cultura corporativa implica la implementación de un proyecto de GDE, resulta muy conveniente empezar con una aplicación cuyo uso sea generalizado en toda la organización, como por ejemplo, el desarrollo de un programa de correspondencia electrónica que implica desarrollar una herramienta o *Asistente para Correspondencia*, cuyo objetivo inicial es el familiarizar a las personas y funcionarios con el documento electrónico, diligenciamiento de campos para catalogación y utilización de plantillas estándares y predefinidas dentro de la organización.

En un segundo nivel puede implementarse un proyecto de *Formas Electrónicas*, el cual reducirá no solo el volumen de documentos en papel sino el número de formas preimpresas que la organización utiliza para fines internos. Paralelamente se puede desarrollar una herramienta de *Workflow* que permita controlar la gestión y trámite de los documentos (formas electrónicas y correspondencia) en cada área.

En esta etapa de desarrollo es útil integrar las *Soluciones de Imagen* y la *Automatización de Archivos* al proceso. Esto facilitará la integración de todos los componentes y su tratamiento como uno solo.



El control sobre los documentos electrónicos se realiza a través de un *software* de "*Document Management*", el cual permite tener un control total de todo tipo de información, sin importar su fuente; éste permite administrar los documentos dentro de la organización: creación, modificación, aprobación, acceso, publicación, distribución, almacenamiento (archivo) y disposición.

FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO

Todo proyecto tecnológico debe considerar una serie de factores, de cuyo manejo depende el éxito o fracaso del mismo. Dentro de estos se encuentran:

- ☑ Factores organizacionales, entre los cuales deben analizarse los recursos económicos destinados para el proyecto, la resistencia al cambio, la falta de sinergia, la capacitación, y la misión dentro de la organización, entre otros.
- ☑ Factores externos, como el nivel de desarrollo de la tecnología que se pretende incorporar, las condiciones del mercado del *software*, el mercado de proveedores, el soporte técnico y la capacitación.
- ☑ Factores tecnológicos tales como la plataforma tecnológica actual, el nivel de desarrollo tecnológico de la organización, los problemas de incompatibilidad, etcétera. 

BIBLIOGRAFÍA

- SIMINIANI, Mariano. *Intranet, empresa y gestión documental*, Madrid, España, Ed. Mc. Graw Hill, 1997.
- ZAPATA, Carlos, [Presentación en *Power Point*] *Proyecto de documentos electrónicos para el Banco de La República*, Banco de La República. Bogotá, 1997
- ZAPATA, Carlos, [Conferencia] *Lineamientos para el diseño de un proyecto de documentos electrónicos*, Archivo General de la Nación, Comité de Gestión de Documentos, Bogotá D. C., Universidad de La Salle, 1999.