

1-1-2006

Análisis del impacto de la implementación de herramientas ofimáticas en la producción documental en áreas del Banco de la República, Ministerio del Interior y Ecopetrol. Estudio de casos

Paola Fernanda Yate Parra

Diana Marcela Castaño Zuluaga

Follow this and additional works at: https://ciencia.lasalle.edu.co/esp_sistemas_informacion

Citación recomendada

Yate Parra, P. F., & Castaño Zuluaga, D. M. (2006). Análisis del impacto de la implementación de herramientas ofimáticas en la producción documental en áreas del Banco de la República, Ministerio del Interior y Ecopetrol. Estudio de casos. Retrieved from https://ciencia.lasalle.edu.co/esp_sistemas_informacion/12

This Trabajo de grado - Pregrado is brought to you for free and open access by the Facultad de Ciencias Económicas y Sociales at Ciencia Unisalle. It has been accepted for inclusion in Especialización en Sistemas de Información y Gerencia de Documentos by an authorized administrator of Ciencia Unisalle. For more information, please contact ciencia@lasalle.edu.co.

**ANALISIS DEL IMPACTO DE LA IMPLEMENTACION DE HERRAMIENTAS
OFIMÁTICAS EN LA PRODUCCION DOCUMENTAL EN AREAS DEL
BANCO DE LA REPÚBLICA, MINISTERIO DE INTERIOR Y ECOPETROL
ESTUDIO DE CASOS**

**PAOLA FERNANDA YATE PARRA
DIANA MARCELA CASTAÑO ZULUAGA**

**UNIVERSIDAD DE LA SALLE
FACULTAD DE POSTGRADOS
ESPECIALIZACION EN SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y GERENCIA DE
DOCUMENTOS
BOGOTA, D. C., 2006**

**ANALISIS DEL IMPACTO DE LA IMPLEMENTACION DE HERRAMIENTAS
OFIMÁTICAS EN LA PRODUCCION DOCUMENTAL EN AREAS DEL
BANCO DE LA REPÚBLICA, MINISTERIO DE INTERIOR Y ECOPETROL
ESTUDIO DE CASO**

**PAOLA FERNANDA YATE PARRA
DIANA MARCELA CASTAÑO ZULUAGA**

**Trabajo de grado para optar al título de Especialista en Sistemas de
Información y Gerencia de Documentos**

**UNIVERSIDAD DE LA SALLE
FACULTAD DE POSTGRADOS
ESPECIALIZACION EN SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y GERENCIA DE
DOCUMENTOS
BOGOTA, D. C., 2006**

Nota de Aceptación

Presidente del Jurado

Jurado

Jurado

Bogotá, Noviembre de 2006

A nuestros Padres,
y a todas las personas
quienes contribuyeron día a día
a que este proyecto se hiciera realidad.
¡Mil gracias!

CONTENIDO

	pág.
RESUMEN	8
INTRODUCCIÓN	9
ANTECEDENTES DEL PROBLEMA	9
DESCRIPCIÓN Y DELIMITACIÓN	10
PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN	11
JUSTIFICACIÓN	11
OBJETIVOS	12
DISEÑO METODOLÓGICO	12
3. MARCOS DE REFERENCIA	14
1.1 MARCO CONCEPTUAL	14
1.2 MARCO LEGAL	15
1.3 MARCO TEÓRICO	16
1.3.1 Que es el Archivo?	16
1.3.2 Tipos de Archivo	16
1.3.3 El ciclo vital de documento	17
1.3.4 Producción Documental	18
1.3.5 Los productores documentales	18
1.3.6 Herramientas ofimáticas	19
1.3.7 La ofimática y la gestión documental	22
2. RESULTADOS DEL ESTUDIO	24
2.1 ANALISIS DE INFORMACION	24
CONCLUSIONES	
BIBLIOGRAFÍA	

LISTA DE GRAFICOS

	Pág.
Gráfico No.1: Ofimática y Gestión Documental	22
Gráfico No.2: ¿Su entidad utiliza herramientas ofimáticas en la producción de documentos?	25
Gráfico No.3: ¿Cuáles de las siguientes herramientas utiliza?	26
Gráfico No.4: ¿Cuáles son las herramientas más utilizadas para la producción de documentos?	27
Gráfico No.5: ¿Qué incidencias del entorno (interno y externo) provocaron la implementación de herramientas ofimáticas en su empresa?	28
Gráfico No.6: ¿Conoce los aspectos legales de la implementación de herramientas ofimáticas en los archivos?	28
Gráfico No.7: ¿Cuáles de los siguientes usos de las tecnologías en los archivos son más recurrentes en su empresa?	29
Gráfico No.8: ¿Qué tipos de tecnologías para el almacenamiento de documentos e información han sido implementadas en el archivo?	30
Gráfico No.9: ¿Cuales han sido las ventajas del uso de herramientas ofimáticas?	31
Gráfico No.10: ¿Cuáles han sido las desventajas del uso de herramientas ofimáticas?	32
Gráfico No.11: ¿Cuáles fueron los riesgos que se tomaron en el momento de aplicar herramientas ofimáticas en su archivo?	33
Gráfico No.12: Grado de satisfacción luego de la implementación de herramientas ofimáticas	34
Gráfico No.13: ¿La implementación de herramientas ofimáticas ha cumplido con los propósitos que la originaron?	35

LISTA DE ANEXOS

Anexo A: Cuestionarios dirigido a jefes de archivo

Anexo B: Tabulación de los cuestionarios

RESUMEN

El objetivo de este trabajo fue analizar el impacto de la implementación de herramientas ofimáticas en la producción documental en áreas del Banco de la Republica, Ministerio del Interior y Ecopetrol, así como identificar los beneficios y desventajas derivados de la implementación de las mismas. Se analizaron las respuestas a una encuesta dirigida a los jefes de archivo de estas tres entidades.

Como conclusiones se dedujo que el acceso ágil a la información, la preservación y conservación de la información, la reutilización y centralización de la misma para evitar duplicidad y pérdidas se componen como el objetivo principal de la implementación de herramientas ofimáticas en los archivos.

Así como también que el uso de las tecnologías y herramientas ofimáticas en las organizaciones y por ende en sus archivos se debe realizar con fines de almacenamiento, búsqueda, consulta y recuperación de información que sirva para el apoyo de la toma de decisiones empresariales.

Palabras Clave:

Herramientas ofimáticas

Duplicidad de información

Almacenamiento de información

Toma de decisiones

INTRODUCCIÓN

El auge de las tecnologías de la información y el uso de las herramientas ofimáticas cada vez son más comunes en el entorno archivístico. Los archivos y en general sus etapas se han vuelto ágiles y rápidas en el tiempo de acceso y disposición de la información, pero también se ha evidenciado una multiplicación del volumen de documentos.

Es por tal motivo que se realizó un análisis del impacto de la implementación de herramientas ofimáticas de la producción documental de los archivos del Banco de la Republica, el Ministerio del Interior y ECOPEPETROL.

Para llevar a cabo dicho análisis, se decidió que era preciso identificar cuales han sido las consecuencias de la implementación de las tecnologías de información en la producción documental de las organizaciones en aspectos como: mejoramiento de procesos, cambios en la tecnología, infraestructura y servicios.

Además de analizar algunos parámetros que se tienen en las organizaciones acerca del manejo de la producción documental y determinar los principales problemas que se han presentado con el auge de las tecnologías de la información.

La metodología que se usó para elaborar el análisis fue un estudio exploratorio de casos, el cual se realizó en tres instituciones de diferentes sectores económicos de Bogotá. A dichas instituciones se les aplicó un cuestionario como herramienta de recolección de información, del cual se derivaron los resultados finales de la investigación.

Antecedentes del problema. Los incesantes avances en la tecnología, plantean un reto en todas las áreas del conocimiento, el uso de las mismas reformulan y actualizan los conceptos tradicionales que amparan sus pautas de organización y trabajo. Es perceptible el auge de las tecnologías de la información en el entorno archivístico el cual ha ganado en agilidad y rapidez en los tiempos de acceso y disposición de la información, pero también se ha evidenciado una multiplicación del volumen material de documentos de todo tipo gracias a la rapidez y facilidad con que los avances tecnológicos permiten reproducir cualquier tipo de información documentada¹.

¹ Navarro Bonilla, Diego. La naturaleza del informe como tipología documental: documento gris, documento jurídico y documento de archivo. En: Anales de documentación No.5. 2002.

Se puede afirmar que el desarrollo tecnológico obliga a pensar qué factores son necesarios para llevar a cabo una correcta gestión documental con fin de que la información se encuentre disponible en el menor tiempo posible facilitando la toma de decisiones, teniendo en cuenta que la documentación de toda organización comienza a estructurarse en la medida en que se desarrollan las diferentes actividades de la organización.

El aumento de la masa documental producida por cualquier organización es uno de los problemas que enfrentan los profesionales en ciencia de la información ya que esta se produce para dar soluciones administrativas a una necesidad específica y que a la vez se va acumulando.

Es por tal motivo que es importante analizar la producción documental y el comportamiento de la misma con la implementación de las tecnologías de información en algunas organizaciones y así poder determinar el impacto benéfico que se puede presentar o no, que se deriva de la utilización de las tecnologías de la información. Se han evidenciado problemas en la producción y manejo de la documentación en las organizaciones, motivo por el cual no se facilita la toma de decisiones y esto perjudica de cierto modo al desarrollo de las actividades y planes de las mismas.

Para la mesa de trabajo de Archivos de la Administración Local en España, consideran que la experiencia en la identificación, valoración, descripción y difusión de toda clase de materiales documentales es muy útil a la hora de colaborar en el diseño de los circuitos de creación de los nuevos documentos pues se trabaja desde el análisis de las series documentales generadas por las funciones y actividades municipales a lo largo de los años, un análisis que ayuda a precisar los parámetros exigidos de información administrativa, conservación, integridad y relación entre los distintos elementos del sistema.

Esto hace que el archivista se vea obligado a actualizarse tecnológicamente y a trabajar por las necesidades documentales que presenta la entidad, permitiendo el acceso rápido y ágil al documento.

Descripción y delimitación. Para Navarro Bonilla la información precisa y adecuada es el motor que permite la antelación y la visión de futuro y por tanto la elección de una alternativa ventajosa desde una perspectiva empresarial, se trata por tanto de elegir un tipo de fuentes de información que por su especial caracterización y valores consustanciales se convierten en pieza esencial de todo proceso decisorio evidenciado en cualquier ámbito. Actualmente, la irrupción de las nuevas tecnologías aplicadas a la gestión de la información ha desplegado una actividad ambivalente en los procesos documentales de cualquier organización. Si bien se ha ganado en agilidad y rapidez en los tiempos de acceso y disposición de la información, lo cierto es que también se ha propiciado una multiplicación del volumen material de documentos de todo tipo gracias a la rapidez y facilidad con que los avances tecnológicos permiten reproducir cualquier tipo de información documentada.

El estudio se basó en la producción documental que se presenta en las tres entidades (Ministerio del Interior, ECOPEPETROL y Banco de la República) y como a sido la implantación de herramientas ofimáticas, para el buen manejo y desempeño de la misma, entendiéndose producción documental a proyectos, informes internos, etc. y que según la clasificación de informes propuesta por Vilma Alberani, los tipos concretos que interesan para el presente estudio son los denominados informes internos (“rapporti interni”) cuya característica más notable sería la de estar *“destinados exclusivamente a circular en el interior del ente productor en cuanto que pueden contener resultados positivos o negativos o datos confidenciales, por lo cual no pueden darse a conocer al exterior. Entran en esta categoría los informes con características jurídicas, institucionales, sindicales, etc., o documentos de trabajo”*.

Por otra parte Daniel Rossini plantea que los documentos deben contribuir a la historia de los pueblos y por ende a los investigadores y los ciudadanos, es decir, no solo deben permanecer al servicio de la entidad productora. Esta misma idea la comparte la Federación de Archiveros de la República Argentina cuando expone que *“las tecnologías de la información expanden las fronteras de los ámbitos que tradicionalmente comprenden el entorno archivístico - la entidad productora y los usuarios -, proyectando a los archivos hacia un nuevo desarrollo orientado ya no al marco restringido de las instituciones que les dan origen, sino al servicio de la sociedad global”*.

El trabajo de investigación se dividió en tres apartados puntuales en donde se desarrolló el planteamiento del problema específico a desarrollar, en el cual se describen los antecedentes y se concretó la pregunta de investigación, así como los objetivos. En la segunda parte de describieron los marcos de referencia, seguido por los resultados del estudio.

Pregunta de investigación. ¿Cuáles beneficios se han obtenido a partir de la implementación de herramientas ofimáticas en la producción documental en áreas del Banco de la República, Ministerio de Interior y ECOPEPETROL?

Justificación. “La incorporación de nuevas tecnologías de la información al mundo archivístico ha obligado a los archiveros a desarrollar nuevas técnicas para la transmisión de la información documental, obligándolos a desarrollar nuevos productos y una nueva gestión de los servicios que ofrecen”¹, con relación a este alcance tecnológico es importante analizar la relación que se puede tener con el marketing, con fin de poder brindar a los clientes los servicios y herramientas adecuadas y competitivas, que permitan satisfacer sus necesidades a través de los diferentes procesos archivísticos y a la vez y las nuevas demandas de información.

¹ Seminario Virtual de información para archivos, bibliotecas y museos. Marketing de servicios. Biblios No.10.

Las organizaciones de hoy, además de tener producción documental en papel también presenta la producción de los documentos electrónicos, un avance que se ha generado por el desarrollo de nuevas tecnologías en la sociedad, avance que significa cambios estructurales notables desde la perspectiva de los documentos, por lo que se reconoce la necesidad para el buen funcionamiento de las oficinas de *“un servicio de archivos de documentación para con ello almacenar de forma segura y a largo plazo los documentos electrónicos, salvaguardando posibles pérdidas de información y permitiendo su almacenamiento en un plazo de mas de diez años”*².

Por tal motivo se analizó la producción documental y el comportamiento de la misma con la implementación de herramientas ofimáticas en algunas organizaciones.

Actualmente el concepto de manejo y administración de la información “como recurso corporativo también ha fomentado la idea de que ella debe ser compartida y de libre acceso para cumplir las necesidades organizacionales”.

Objetivos. El objetivo general del presente trabajo de investigación fue el de Identificar cuales fueron las consecuencias de la implementación de las tecnologías de información en la producción documental de las organizaciones en aspectos como: mejoramiento de procesos, cambios en la tecnología, infraestructura y servicios, para lograrlo, fue necesario identificar los beneficios y desventajas se presentaron por la implementación de tecnología en la producción documental, así como también, analizar algunos parámetros que se tuvieron en las organizaciones acerca del manejo de la producción documental, determinar los principales problemas que se presentaron con el auge de las tecnologías de la información y reconocer los requisitos legales que se deben tener en cuenta a la hora de implementar las tecnologías de la información.

Diseño metodológico. Esta investigación fue de tipo exploratorio de casos. El estudio de casos es una investigación empírica que investiga fenómenos pocos conocidos, complejos y dinámicos³. De esta forma, el estudio de caso es una metodología de investigación apropiada a este estudio, porque se trata de identificar el análisis de las organizaciones y el impacto de la implementación de las nuevas tecnologías en la producción documental en el área de archivo en tres diferentes instituciones en Bogotá, debido al auge de las tecnologías de la información en el entorno archivístico.

Los casos a identificar son tres entidades públicas de Bogotá que tienen experiencias en la implementación de tecnologías de información en sus archivos.

² Citado en: incidencia de la tecnología de la información de la producción, autenticidad y conservación documental. Universidad Carlos III. (Sep.28-30 – Oct.1, 2004).

³ Yin. Citado en: PAÑOS ÁLVAREZ, Antonio y GARRIDO ALCOLEA, Pedro. Estudio del modelo de productos y servicios de empresas de servicios documentales. En: Anales de Documentación No.7 (2004) p.5

De las diferentes empresas que han optado por la implementación de tecnologías de información en sus archivos, se tomaron tres diferentes sectores económicos para identificar cuales han sido las consecuencias de la implementación de las tecnologías de información en la producción documental de las organizaciones en aspectos como: mejoramiento de procesos, cambios en la tecnología, costos, infraestructura y servicios.

Los casos a estudiar fueron:

- **ECOPETROL**, del sector Energético,
- **El Banco de la República**, del sector Bancario y
- **El Ministerio del interior y Justicia**, del sector Gubernamental.

1. MARCOS DE REFERENCIA

1.1. MARCO CONCEPTUAL

Existen diferentes tipos de tecnologías que pueden ser implementadas en los archivos. Algunos soportes en los que se encuentra almacenada la información de una organización son, según Daniel Rossini, los principales recursos tecnológicos como por ejemplo los soportes electrónicos, el disquete, el disco Zip, disco duro, CD-Rom, DVD, ordenadores, la digitalización, la microfilmación, etc.

Algunos usos de las tecnologías en los archivos (dadas por El Archivo General de la Nación) se evidencian en:

- **Documento electrónico de archivo:** Es el registro de información generada, recibida, almacenada y comunicada por medios electrónicos, que permanece en estos medios durante su ciclo vital; es producida por una persona o entidad en razón de sus actividades y debe ser tratada conforme a los principios y procesos archivísticos.

Para Henry Renjifo documento electrónico es aquel contenido integrado en un archivo informático (mensajes digitalizados), mediante un programa de computador; este contenido es generado, transferido, comunicado o archivado en medios electrónicos u ópticos y permite una representación material para reproducir las decisiones, voluntades, exigencias, requerimientos, políticas, etc., cuyo contenido es materializado a través de la tecnología (software y hardware) que actúa como traductora y permite que dichos documentos sean percibidos y comprendidos por el hombre, ya sea que permita visualizarlos directamente sobre el hardware o reproducir en papel la información, es decir, que documento electrónico es toda información que este constituido en un archivo electrónico y su almacenamiento es en medio electrónico, entendiéndose como medio electrónico un CD, DVD, Servidor, entre otros.

Actualmente en la sociedad el documento electrónico ha presentado cambio fundamental a nivel económico, tecnológico, social, entre otros, que a permitido la facilidad de las comunicaciones dentro de la misma organización y para sus clientes, pero a la vez se han presentado dificultades para otros, ya que se necesitan personas capacitadas para realizar este tipo de actividades.

- **Comunicaciones oficiales por correo electrónico:** Las entidades que dispongan de Internet y servicios de correo electrónico, reglamentarán su utilización y asignarán responsabilidades de acuerdo con la cantidad de cuentas habilitadas. En todo caso, las unidades de correspondencia tendrán el control de los mismos, garantizando el seguimiento de las comunicaciones oficiales recibidas y enviadas.
- **Comunicaciones oficiales vía fax:** Las comunicaciones recibidas y enviadas por este medio, se tramitarán, teniendo en cuenta la información que forma parte integral de las series establecidas en las tablas de retención documental, para la respectiva radicación en la unidad de correspondencia, la cual se encargará de dar los lineamientos para el control y establecer los procedimientos adecuados para su administración.

Teniendo en cuenta lo expuesto anteriormente se puede decir que los archivos deben ser gestores del sistema de información, integrando nuevas tecnologías, las cuales deben permitir una adecuada recuperación de la información que garantice a los diferentes tipos de usuarios el acceso a la misma.

Es claro que en el en el manejo de los documentos los profesionales en Ciencia de la información “son los encargados de fabricar y vender productos y servicios de información que necesitan los clientes, para satisfacer sus requerimientos de información”, para esto es necesario tener un buen sistema que permita y facilite el almacenamiento, manejo y la pronta recuperación de la información, brindando así la información en el momento oportuno.

1.2. MARCO LEGAL

ISO 5966-192 (UNE 50-113-91/2) Presentación de informe científicos y técnicos

NTC ISO 9001: 2000 Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos. Promueve la adopción de la norma en un enfoque basado en procesos, enfoque que consiste en la aplicación de procesos, identificación de los procesos y el control continuo de los mismos.

Ley 594 de 2000: en su título IV correspondiente a la administración de archivo.

Reglamento General de Archivos. Bogotá: Archivo General de la Nación de Colombia

Acuerdo No. 060 (30 de octubre de 2001) por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas.

Ley 39 de 1981 sobre microfilmación y certificación de archivos.

Ley 6 de 1992 (Artículo 74), en el cual se reglamenta el uso y valor probatorio al disco óptico en documentos tributarios.

Ley 270 de 1996 (Artículo 95), en el cual se reglamenta el uso y valor probatorio de las nuevas tecnologías en la administración de justicia.

Ley 527 de 1999 por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones.

1.3. MARCO TEÓRICO

1.3.1. ¿Que es el Archivo?: Según el Archivo General de la Nación de Colombia, archivo es un conjunto de documentos, sea cual fuere su fecha, su forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o institución pública o privada, en el transcurso de su gestión.

La finalidad del archivo es conservar y administrar los documentos de alguna entidad, que sirven como fuente de investigación e historia, ya que mantienen datos importantes de orden jurídico, administrativo, científico, cultural, académico, histórico, contable, etc. y a la vez suministrar la información de los documentos de forma rápida y eficaz.

1.3.2. Tipos de Archivo: Para definir los tipos de archivos nos basamos en las definiciones dadas por el Archivo General de la Nación en el Reglamento General de Archivos.

Por su uso:

Archivo de Gestión: “Aquel en que se reúne la documentación en trámite en busca de solución a los asuntos iniciados, sometida a continua utilización y consulta administrativa por las mismas oficinas u otras que las soliciten”.

Archivo Central: “Unidad administrativa donde se agrupan documentos transferidos o trasladados por los distintos archivos de gestión de la entidad respectiva, una vez

finalizado su trámite, que siguen siendo vigentes y objeto de consulta por las propias oficinas y los particulares en general”.

Archivo Histórico: “Aquel al cual se transfiere la documentación del archivo central o del archivo de gestión que por decisión del correspondiente comité de archivos, debe conservarse permanentemente, dado el valor que adquiera para la investigación, la ciencia y la cultura”.

1.3.3. El ciclo vital del documento: En 1972 Wiffels⁴ planteo la teoría las edades básicas del ciclo vital del documento que debería tener un documento con relación a la vida útil del documento, y analizando a González de Ríos, quien considera que las etapas son: Planeación, elaboración, utilización y mantenimiento, y eliminación. A continuación se presenta la caracterización que González de Ríos enuncia sobre cada etapa:

Primera Fase: Elaboración de Documentos

Los objetivos de la gestión de documentos son:

- 0• Evitar la producción de documentos no esenciales
- 1• Disminuir el volumen de los documentos
- 2• Ampliar el uso y la utilidad de los documentos que son necesarios
- 3• Asegurar el empleo adecuado de las técnicas reprográficas y de automatización.

Segunda Fase: Utilización y conservación de documentos

Comprende a la selección, utilización, control y almacenamiento, se caracteriza por:

- 0• Disponibilidad de la información y de los documentos necesarios
- 1• Utilización a bajo costo de la información y de los documentos
- 2• Selección de material auxiliar, equipos y lugar de almacenamiento de los documentos, adecuados a la naturaleza y a la frecuencia de uso

Con la herramienta ofimática el ciclo vital del documento pasa a trabajar con sistemas gestores de archivos, que permiten cubrir el ciclo vital del documento, es por tal motivo que los sistemas gestores deben ser avanzados y flexibles, permitiendo que las estructura de los datos sean compatibles con visiones futuras, y que sean compatibles en el cambio que se presente dentro de las diferentes empresas.

⁴ Prada Madrid, Ennio, Reto en la Génesis del documento administrativo. E-lis E-prints in library and Information Science. 2006. En línea: <http://eprints.rclis.org/archive/00005958/> (Mayo/2006)

Tercera Fase: La eliminación de documentos

Se determina qué documentos deben ser conservados y cuáles eliminados. Todo procedimiento eficaz para suprimir documentos debe cumplir con las siguientes actividades:

- 0• Identificación y descripción de los documentos por series
- 1• Clasificación de estas series con miras a su conservación o eliminación
- 2• Determinación de los documentos que se justifica conservar en los archivos
- 3• Eliminación periódica de los documentos no permanentes
- 4• Transferencia de documentos permanentes a los archivos nacionales o a los que hagan sus veces

1.3.4. **Producción documental:** La producción documental es la generación de la documentación. Dentro del ciclo vital del documento la producción se encuentra en la primera fase, es decir, en la etapa de creación y tramitación de los mismos que por su uso hace parte del archivo de gestión de una entidad, momento en el cual el documento tiene mayor uso.

La integración de esta etapa del ciclo vital del documento, la producción documental, con las herramientas ofimáticas “*se trata de una alteración aparentemente simple: lo que cambia no es lo que se hace sino el modo de hacerlo*”⁵, se refleja entonces una mutación no solamente en los procesos, si no también en la cultura organizacional de la empresa, en donde se presenta un cambio de actividades y de la forma como se hacen las cosas.

1.3.5. Los Productores Documentales: Carlos Zapata (1997) presenta una clasificación relacionada con la actividad administrativa en la cual el rol que asume el ejercicio administrativo produce documentación que según el autor es de dos tipos:

0• La documentación producida como **coproducto** en la cual se comprende al conjunto de documentos que se gestan a partir del ejercicio de una determinada actividad, en la cual tal materialización documental involucra una especial importancia para su ejecución.

1

2• La documentación producida como **subproducto** en donde la acción productora deviene como resultado de un proceso administrativo determinado en el cual puede existir o no una vinculación con la práctica administrativa quedando sujeto tal nexo al procedimiento o tramite que les da origen.

⁵ La administración electrónica y los archivos: amenazas y oportunidades para la archivística. [Toledo]: Junta de comunidades de Castilla-La Mancha, 2003, 136 p.

En ambos casos la producción documental se puede efectuar desde un sistema de gestión, “herramienta tecnológica”, que genere la documentación a partir de la conclusión de una actividad o también como resultado de un proceso.

Enio Prada cita que los productores documentales están clasificados en:

- Los directivos del organismo que planifican y supervisan los métodos.
- Los responsables y todo el personal de apoyo a las unidades administrativas que coordinan conjuntamente con el profesional de información la implantación del sistema de gestión de la documentación administrativa en las unidades.
- Los usuarios directamente ejecutores de la implantación (personal administrativo, secretarías).

1.3.6. Herramientas Ofimáticas: “La palabra ofimática viene de la unión de las palabras oficina + informática y se refiere, a el conjunto de todo el material informático destinado a ser usado en oficinas”⁶. Las herramientas ofimáticas más comunes son:

PowerPoint: Aplicación para crear presentaciones de forma rápida y ágil debido a la incorporación de herramientas para personalizar la misma incluyendo texto, gráficos, imágenes, etc.

Excel: Hoja de calculo, capaz de trabajar con números de forma sencilla e intuitiva.

Word: Procesador de textos. Sirve para la elaboración de documentos incluyendo el uso de plantillas y estilos, y de esta forma conseguir una presentación homogénea y profesional para los documentos empresariales y personales facilitando el manejo del texto, como la capacidad de insertar texto en cualquier punto de un documento, de borrar, de cortar y pegar texto (mover bloques de texto a otro punto) y de buscar y sustituir partes del mismo.

Lotus: Planilla de calculo que permite realizar tareas sin necesidad de hacer ningún tipo de programación. Lotus introduce rangos de celdas, macros para las planillas y celdas con nombres, además de hacer más fácil la utilización de planillas de cálculo y agregar la posibilidad de hacer gráficos y bases de datos.

Project: Programa para gerenciar proyectos a través de diferentes herramientas como diagramas de Pert, Gant, etc., además de ser un manejador de tiempos.

⁶ Sistemas operativos. En línea: http://es.wikibooks.org/wiki/Sistemas_operativos (Sep 20 de 2006)

Access: Gestor de bases de datos permiten tramitar información relacionada con un tema determinado, en forma de tablas.

Las herramientas ofimáticas son aplicaciones que se utilizan para mejorar la productividad de una empresa o de una persona natural, permitiendo la organización electrónica de la agenda telefónica, realización de presupuestos, le permite comunicarse con las personas que trabajan en la oficina por medio del correo electrónico y permite la creación de presentaciones.

Estas herramientas permiten identificar y determinar las funciones y responsabilidades en la creación de documentos teniendo en cuenta el proceso que le da origen, la identificación de software generador de documentos con sus respectivas versiones, así como también permite establecer si los documentos electrónicos que se generan dentro de las organizaciones apoyan procesos de la misma.

Según Sánchez⁷ la ofimática tiende a aportar soluciones reales a problemas específicos en todas las áreas de gestión. Destaca tres aspectos importantes que integran la misma:

El proceso de la información

La comunicación

La coordinación

El proceso de información “se puede concebir como la transformación en la forma y en el tiempo (almacenando solo información necesaria)”. La comunicación se refiere a la función de hacer llegar esa información al lugar correcto y en el momento apropiado. La coordinación se asocia con la toma de decisiones y representa un salto cualitativo en el manejo de la información en acciones concretas y decisiones que a partir de ellas se tomen.

Sánchez define que “la filosofía de la ofimática, pretender observar con la lupa <<del tratamiento a que es sometida>> la información para dotarla del formato adecuado y ponerla en el soporte más conveniente”.

Por otra parte la revista Clase Empresarial afirma que “no es posible enmarcar en una visión exclusivamente tecnológica el concepto de ofimática, toda vez que comprende otros aspectos que superan el empleo de tecnología para manejar información orientada a lograr eficiencia a través de mejores contenidos, formatos y volumen”.⁸ Se destacan tres aspectos importantes que integran la ofimática, así:

Tecnología

⁷ SANCHEZ, Karen. Perfiles informáticos: ofimática. En Acunoticias. Bogota. No. 152 (1994), p. 20, 22-24

⁸ Integración de tecnología, sociedad e individuo: ofimática. En Clase Empresarial -- Bogota --No. 12 (Jun. 1994), p. 78-79

Individuo
Sociedad

Aquí el denominador común es el ser humano, moviéndose dentro de un objeto llamado oficina, dotado de herramientas necesarias para cumplir con sus roles de comunicación como individuo en un ambiente organizacional. Siendo la ofimática una herramienta para mejorar la productividad de las personas y las empresas para las cuales estas laboran, se deben destacar elementos integradores como:

Comunicaciones
PC
Interfaz Hombre/Maquina.

La integración de estos tres elementos permite solucionar problemas derivados del manejo de la información al interior de las organizaciones, incluido el departamento de documentación (archivo) de las mismas. La ofimática facilita el proceso de la producción documental, a través de herramientas como:

Manejador o Administrador de Bases de Datos
Hojas de cálculo
Procesadores de Textos
Presentadores de ideas
Gráficos

Es decir, que con la suite ofimática que se maneja en protocolos como Windows, Mac y Linux, entre otros, es posible obtener documentación contenida en un procesador de textos, una hoja de cálculo, un programa de presentaciones, un sistema administrador de base de datos, una herramientas de gráficos y comunicaciones, un programa de organización (agenda), un navegador Web o un cliente de correo electrónico. Las anteriores tareas son posibles a través de herramientas de sistema de gestión documental como:

OpenOffice: Es una suite ofimática de código abierto que utiliza el estándar XML.

Gnome Office: Es una Suite ofimática de código abierto.

StarOffice: Es una Suite basada en OpenOffice.

Corel WordPerfect Office

Lotus [SmartSuite](#)

Papyrus OFFICE

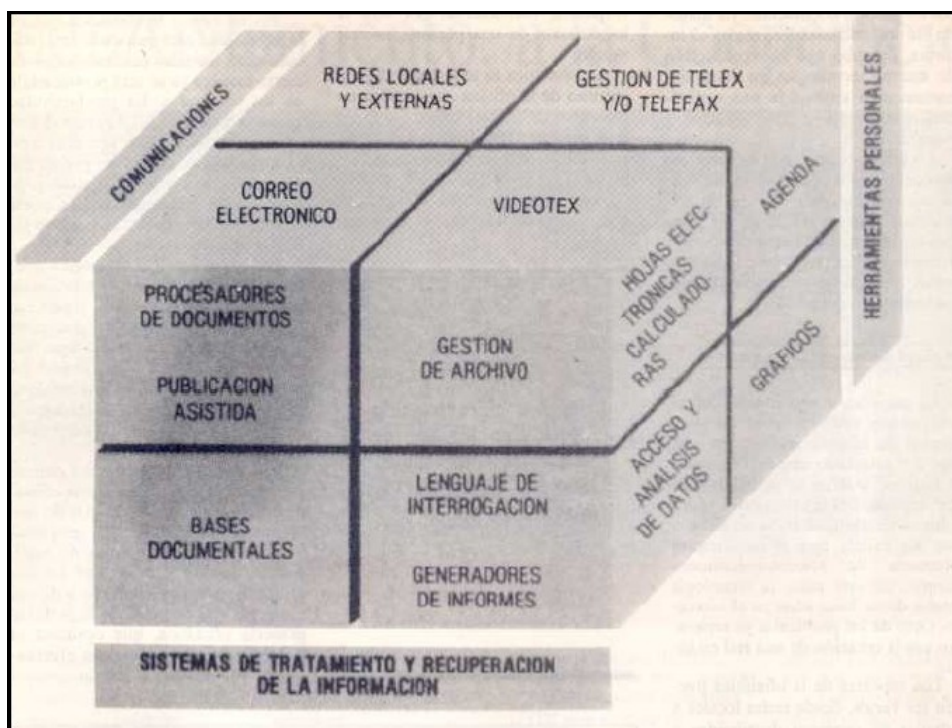
Entre los beneficios derivados de la implementación de herramientas de gestión en las organizaciones y por ende de su documentación, se encuentran:

- Acceso ágil a la información
- Automatización de procesos
- Reducción de tiempo y costos
- Incremento de la calidad de los procesos
- Confiabilidad, seguridad y protección de la información

1.3.7. La ofimática y la gestión documental: Según José I. Bernard⁹ la ofimática es una estrategia global en donde el flujo de información empresarial, la eficacia y la rentabilidad solo se logran mediante la adecuada coordinación entre los sistemas informáticos y los de comunicación.

Adicionalmente considera que la ofimática tiene que representar la integración de todos los sistemas de información ya que su actividad fundamental es soportar la información que genera un grupo de trabajo.

Bernard dice que “la estrategia de la ofimática esta en la búsqueda de sistemas para hacer circular mas eficazmente la documentación en un oficina. (**Grafico No. 1**)



⁹BERNAD, José I. Nuevas tendencias en ofimática: estrategia para mejorar el entorno de trabajo. En Gerencia -- Lima, Perú --No. 182 (Jul.-Ago. 1990), p. 17-20

Gráfico No.1: Ofimática y Gestión Documental

Desde este punto de vista la introducción de nuevas tecnologías en la gestión documental, supone una optimización del trabajo, mas agilidad y mas rendimiento, enmarcado en una estrategia para mejorar el entorno de trabajo mediante una metodología de análisis, evaluación y configuración de los recursos destinados a todas las tareas y áreas de trabajo de la oficina, siendo esta la única forma de obtener una ofimática integral en la empresa, que sea capaz de suministrar, mantener e integrar los sistemas de procesos de datos y de comunicaciones, optimizando así cada área de trabajo.

1. RESULTADOS DEL ESTUDIO

Para ejecutar el análisis del impacto de la implementación de herramientas ofimáticas en las empresas seleccionadas, fue necesario realizar un cuestionario (**Anexo A**), que sirviera para ampliar los conocimientos y la información de cada una de las empresas.

El cuestionario fue dirigido a los Jefes de Archivo con el propósito de identificar cuáles han sido las consecuencias de la implementación de herramientas ofimáticas en la producción documental de las organizaciones en aspectos como: mejoramiento de procesos, ventajas, desventajas y riesgos, además de cambios en la tecnología.

De esta forma se dio lugar al cuestionario aplicado a los Jefes de archivo en donde se pretendió identificar los beneficios y desventajas se han presentado por la implementación de tecnología en la producción documental, así como también, analizar algunos parámetros que se tienen en las organizaciones acerca del manejo de la producción documental, determinar los principales problemas que se han presentado con el auge de las tecnologías de la información y reconocer los requisitos legales que se deben tener en cuenta a la hora de implementar las tecnologías de la información.

2. 1. ANÁLISIS DE INFORMACIÓN

El análisis realizado a las tres entidades objeto de estudio en esta investigación se hizo de la siguiente forma integrada:

Análisis de cada pregunta, por totales

Análisis de cada empresa

Comparativo entre empresas

Para establecer los totales y promediar las respuestas se realizó una tabulación que facilitara el proceso analítico y descriptivo (**Anexo B**).

2.1.1. Análisis

A la pregunta **¿Su entidad utiliza herramientas ofimáticas en la producción de documentos? (Pregunta No. 1)**, las tres entidades respondieron afirmativamente, es decir, indiferentemente de la herramienta que se use, ECOPETROL, el Banco de la Republica y el Ministerio del Interior usan herramientas de automatización.

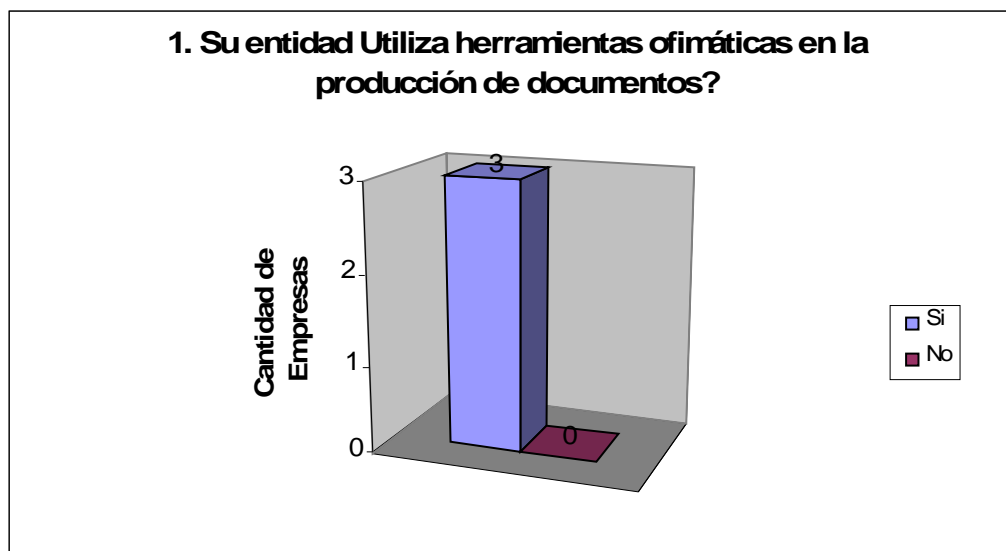


Gráfico No.2: ¿Su entidad utiliza herramientas ofimáticas en la producción de documentos?

A la pregunta, **¿Cuáles de las siguientes herramientas utiliza? (Pregunta No. 2)**, solo el Banco de la Republica y el Ministerio del Interior, escogieron herramientas que se encontraban en el cuestionario como Gnomo Office y Corel Word Perfect Oficce.

ECOPETROL fue la única entidad que no selecciono ninguna de las opciones dadas por el cuestionario, pero relacionó tres herramientas adicionales.

Las tres entidades coincidieron en decir que usan otras herramientas, así: el Banco de la Republica utiliza Microsoft Office, mientras que ECOPETROL utiliza tres herramientas diferentes: Doc Oppen, Panagon y Failenet. El Ministerio del Interior por su parte usa SIGOB, el cual corresponde a un sistema de información gubernamental colombiano. Es decir, que herramientas como OpenOffice, StarOffice, LotusSmartSuite y Papyrus Office no son herramientas tecnológicas que sirven de apoyo a ninguna de las tres entidades objeto de estudio.

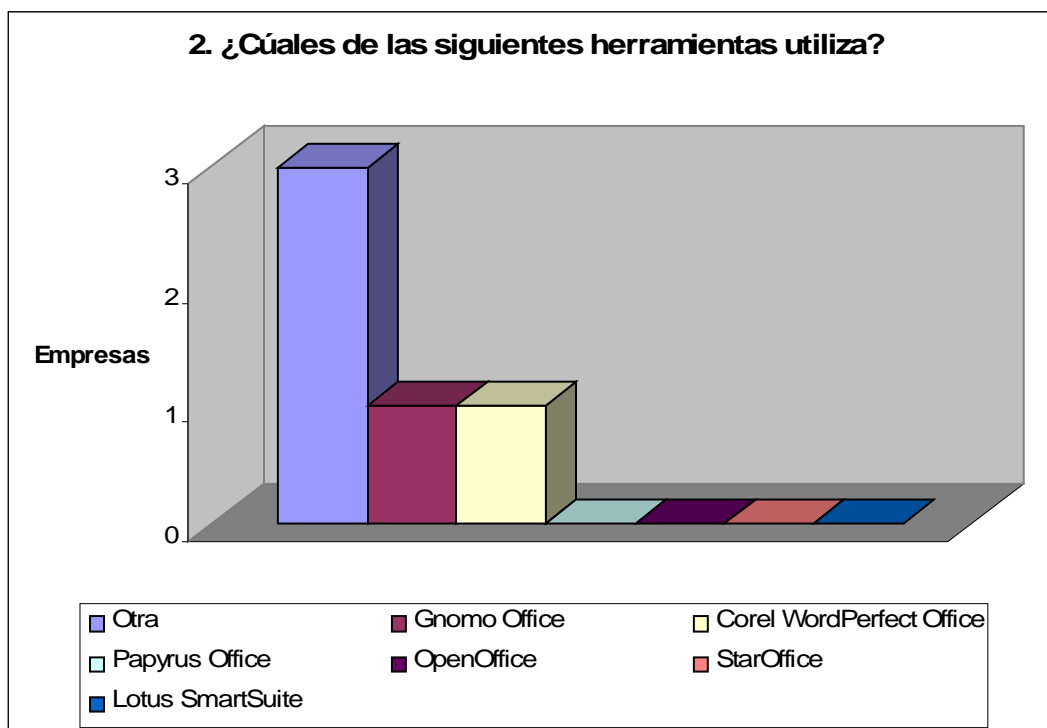


Gráfico No.3: ¿Cuáles de las siguientes herramientas utiliza?

A la pregunta, **¿Cuáles son las herramientas más utilizadas para la producción de documentos? (Pregunta No. 3)**, las tres entidades coincidieron en indicar que la herramienta más utilizadas en sus organizaciones es Word con una calificación de 5 (100%), seguida de Excel con una calificación de 4.3 (80%), estas calificaciones fueron de 1 a 5 siendo 1 el valor mas bajo.

PowerPoint ocupa un tercer lugar en el rango de uso con un promedio de uso por debajo del 3% de forma tal que no representa ser una herramienta significativa para ninguna de las tres entidades (valoración por rangos de la calificación de las tres entidades).

Para ECOPETROL todas las herramientas sugeridas en el cuestionario (Word, Excel, PowerPoint, Lotus, Project y Access), poseen un alto uso al interior de su organización, ya que a todas les dio una calificación de (5) exceptuando Access que obtuvo un (3) como medida de uso.

Por otra parte el Ministerio del Interior es quien tiene los rangos mas bajos de calificación, pasando estos por toda la tabla de valores así: Lotus (0), Project (1), PowerPoint (2), Access (3), Excel (4) y Word (5).

Es preciso anotar que el Banco de la Republica es claro en afirmar que Lotus, Access y Project son las herramientas menos utilizadas en la producción de documentos, valorándolas en un rango de (1).

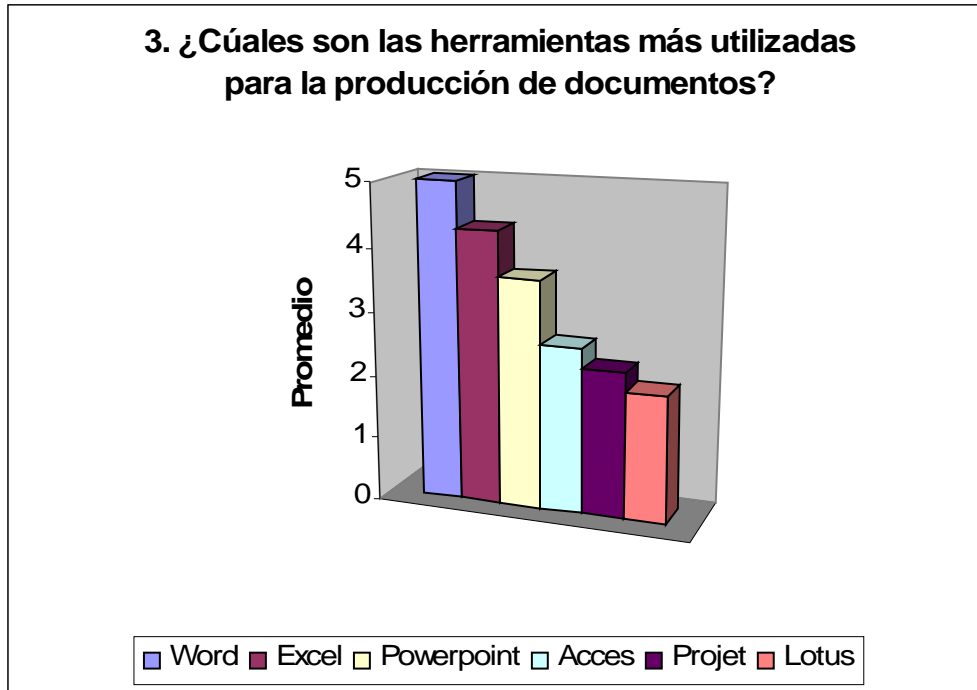


Gráfico No.4: ¿Cuáles son las herramientas más utilizadas para la producción de documentos?

A la pregunta, **¿Qué incidencias del entorno (interno y externo) provocaron la implementación de herramientas ofimáticas en su empresa? (Pregunta No. 4)**, las tres entidades coincidieron en decir que tanto los avances tecnológicos como mejorar la productividad en la organización eran las influencias que habían provocado la implementación de herramientas ofimáticas en cada una de ellas. Seguido según por grado de importancia la utilización de correo electrónico y la administración de bases de datos.

Ellos consideran que en muy poco influyó la realización de presupuestos asignados y la navegación por Web, así como también que no incluyo la organización electrónica de la agenda telefónica. Tanto para el Banco de la Republica como para el Ministerio del Interior, también fueron decisivas en la implementación la utilización del correo electrónico y la administración de bases de datos.

El Banco de la republica aseguro que todos los ítems relacionados en el cuestionario fueron decisivos excepto la organización electrónica de la agenda telefónica.

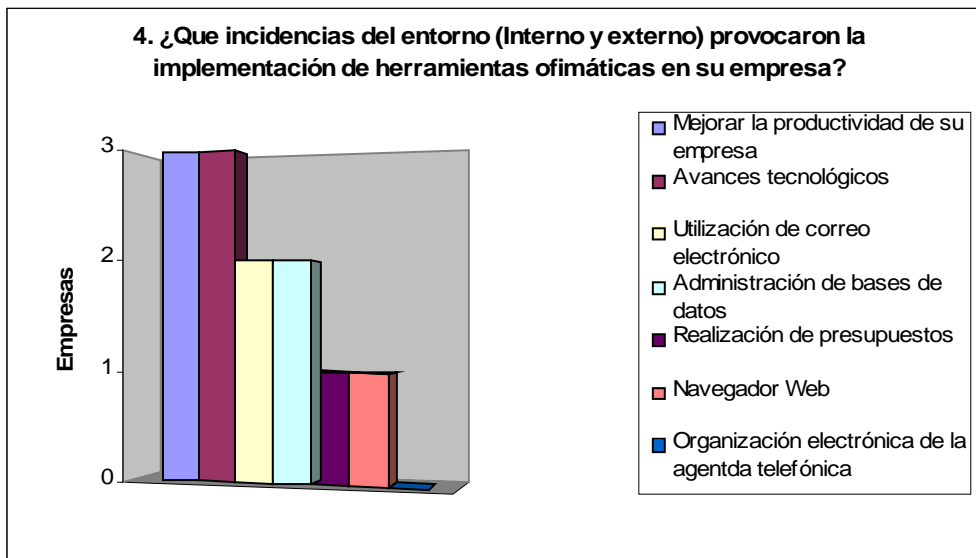


Gráfico No.5: ¿Qué influencias del entorno (interno y externo) provocaron la implementación de herramientas ofimáticas en su empresa?

A la pregunta, **¿Conoce los aspectos legales de la implementación de herramientas ofimáticas en los archivos? (Pregunta No. 5)**, las tres entidades respondieron que conocían todos los ítems expuestos en el cuestionario, excepto por la norma ISO 5966 (UNE 50-0113-91/2) Presentación de informes científicos y técnicos, la cual solo el Ministerio del Interior dice conocerla.

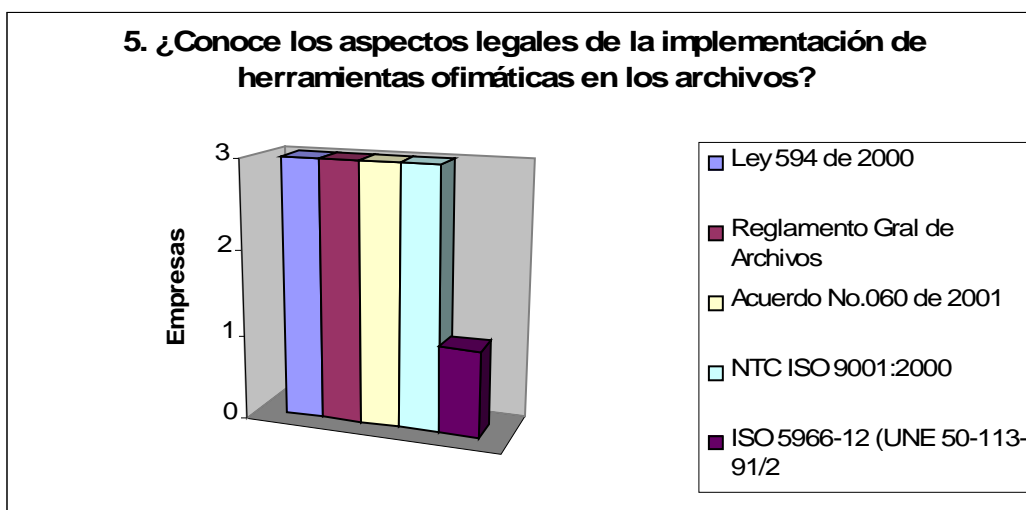


Gráfico No.6: ¿Conoce los aspectos legales de la implementación de herramientas ofimáticas en los archivos?

A la pregunta, **¿Cuáles de los siguientes usos de las tecnologías en los archivos son más recurrentes en su empresa? (Pregunta No. 6)**, las tres entidades coinciden en afirmar que usan en sus archivos alguno de los ítems citados en el cuestionario.

El Banco de la Republica y el Ministerio del Interior coinciden en afirmar que en sus organizaciones es más recurrente el uso de documentos electrónicos de archivo y comunicaciones oficiales por correo electrónico.

Por su parte el Banco de la Republica es la única de las tres organizaciones que afirma que usa los tres ítems citados en el cuestionario (documento electrónico de archivo, comunicaciones oficiales por correo electrónico y comunicaciones oficiales vía fax). Para ECOPETROL, el único uso de la tecnología en sus archivos es el de comunicaciones oficiales vía fax, por el contrario el Ministerio del Interior expresa que esta herramienta es la única que no usa en sus archivos.

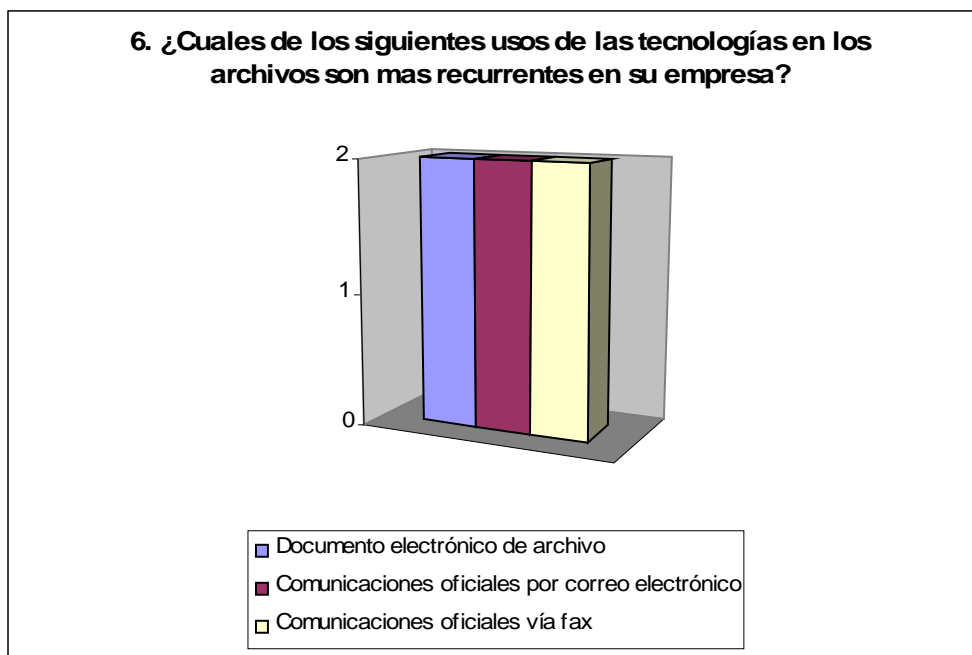


Gráfico No.7: ¿Cuáles de los siguientes usos de las tecnologías en los archivos son más recurrentes en su empresa?

A la pregunta, **¿Qué tipos de tecnologías para el almacenamiento de documentos e información han sido implementadas en el archivo? (Pregunta No. 7)**, las tres

entidades dieron valores diferentes a los tipos de tecnologías, siendo algunas de estas de mayor uso en el Banco de la Republica y por el contrario nulo en el Ministerio del Interior.

La única herramienta que obtuvo una calificación parcial por parte de las tres entidades fueron los servidores los cuales tiene un valor de uso de (5) siendo el valor más alto en la escala de valores de 1 a 5.

De los doce ítems expuestos en el cuestionario, el Ministerio del Interior es el que menos ha implementado en su archivo herramientas de almacenamiento de documentos e información, pues tan solo ascienden a cinco valorándolas de la siguiente forma: Servidores (5), Digitalización (4), Disco duro (3), CD-Rom (2) y Disquette (1). Mientras que el Banco de la Republica dice usar todas en diferente proporción excepto por los RAID, así: Servidores (5), Digitalización (5), Microfilmación (5), Discos ópticos (5), Cintas magnéticas (5), Rocola (5), CD-Rom (3), DVD (2), Disco duro (2), Disco Zip (1) y Disquete (1).

ECOPETROL, también maneja un alto índice de implementación de herramientas de almacenamiento en sus archivos, exceptuando los discos zip, DVD y las cintas magnéticas, valorándolos así: Servidor y Disco duro (5), CD-Rom, Disco óptico y Rocola (4), Disquete (3) y Digitalización, Microfilmación y RAID (2).

Se puede constituir el Disco Zip como la herramienta de menor valoración de uso, pues ECOPETROL y el Ministerio del Interior no ha sido implementada, mientras que el Banco de la Republica le dio una valoración de (2).

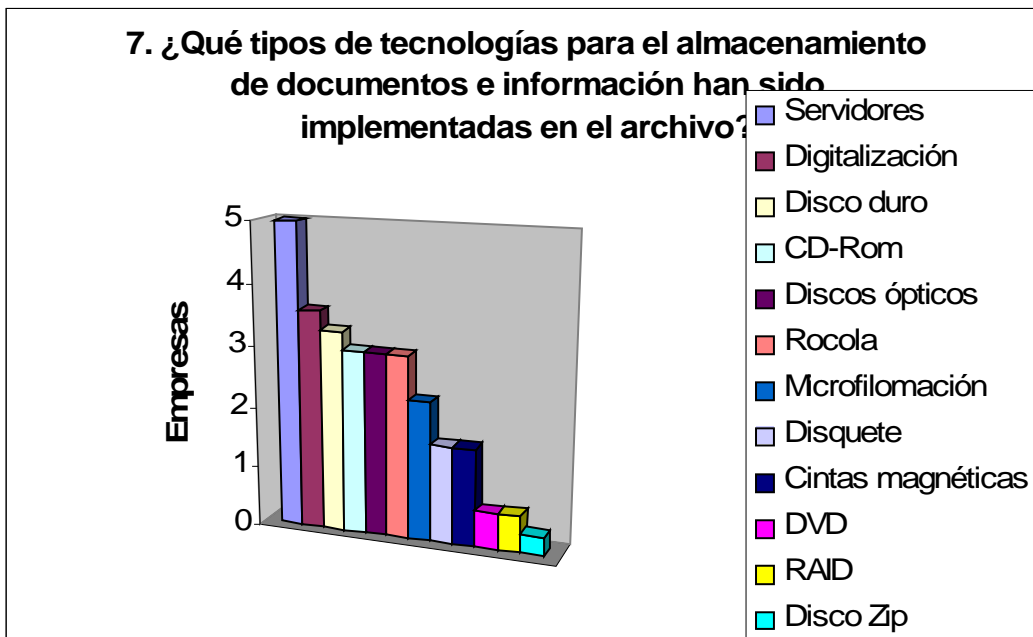


Gráfico No.8: ¿Qué tipos de tecnologías para el almacenamiento de documentos e información han sido implementadas en el archivo?

A la pregunta, **¿Cuales han sido las ventajas del uso de herramientas ofimáticas? (Pregunta No. 8)**, las tres entidades coincidieron en afirmar que el manejo y control de la documentación era la mayor ventaja. Para ninguna de las tres entidades evitar inversiones se consolido como una ventaja del uso de las herramientas ofimáticas.

Para el Ministerio del Interior todos los ítems citados en el cuestionario fueron ventajas del uso de herramientas exceptuando evitar inversiones. Por el contrario para ECOPETROL, no se derivaron más ventajas que el manejo y control de la documentación y la agilidad y rapidez en los tiempos de acceso a los mismos.

Por otra parte el Banco de la Republica no destaca entre las ventajas la agilidad y rapidez en los tiempos de acceso.

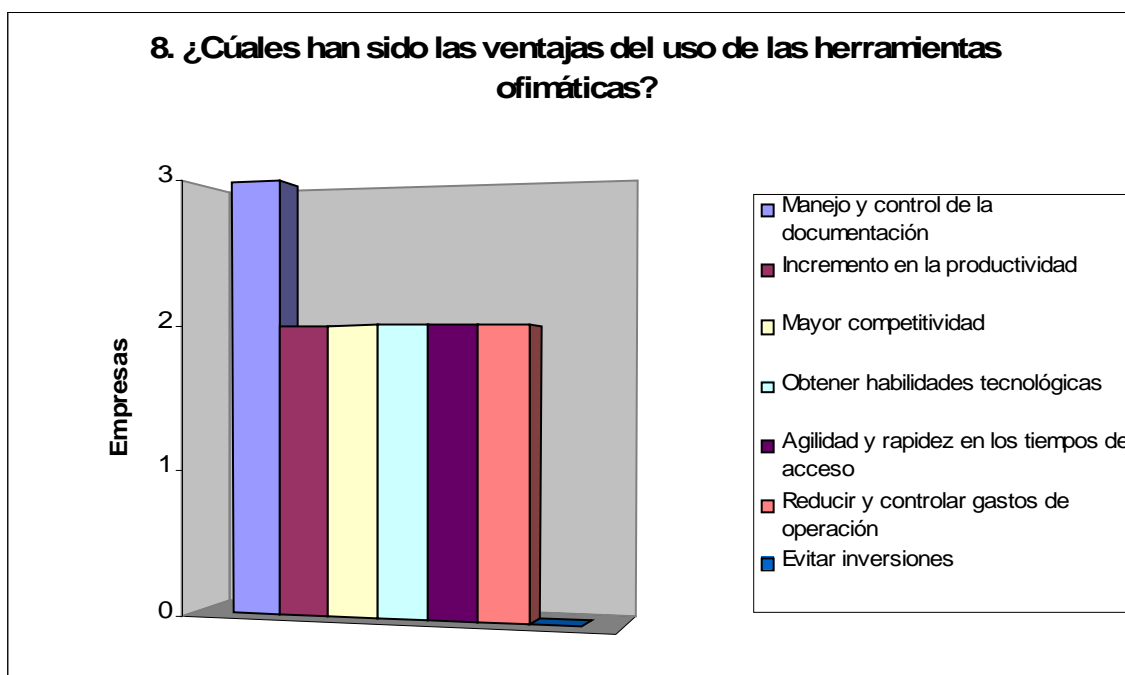


Gráfico No.9: ¿Cuales han sido las ventajas del uso de herramientas ofimáticas?

A la pregunta, **¿Cuáles han sido las desventajas del uso de herramientas ofimáticas? (Pregunta No. 9)**, las tres entidades coincidieron en decir que requerir un compromiso de trabajo a largo plazo, constituía la mayor desventaja de la implementación de herramientas ofimáticas.

El Ministerio del Interior solo observó dos desventajas derivadas de la implementación de herramientas ofimáticas, los cambios en la composición y la cantidad de personal y el compromiso de trabajo a largo plazo. Por otra parte el Banco de la Republica, reconoció que para ellos todos los ítems citados en el cuestionario se constituyeron en desventajas derivadas de la implementación, incluyendo la duplicidad de información.

Para ECOPETROL, la multiplicación del volumen documental y el compromiso de trabajo a largo plazo constituyeron las desventajas derivadas de la implementación, además del pensamiento común de que la herramienta por si sola solucionara los problemas documentales.

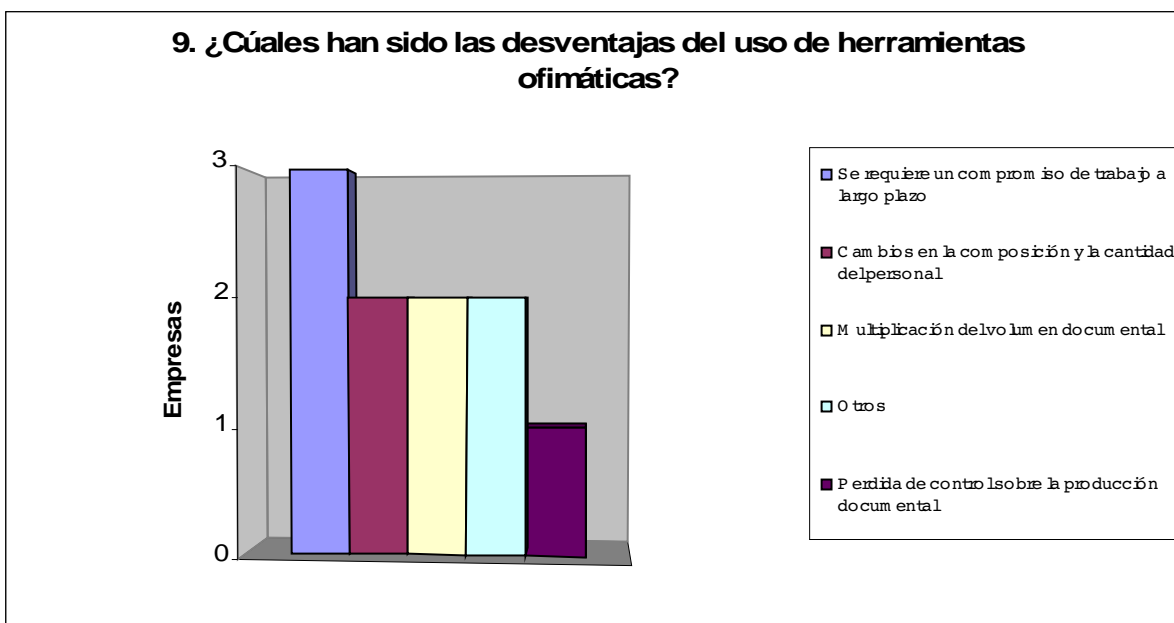


Gráfico No.10: ¿Cuáles han sido las desventajas del uso de herramientas ofimáticas?

A la pregunta, **¿Cuáles fueron los riesgos que se tomaron en el momento de aplicar herramientas ofimáticas en su archivo? (Pregunta No. 10)**, ninguna entidad señaló desconocimiento de la legislación entre los riesgos.

Tanto para el Banco de la Republica como para ECOPETROL, la duplicidad de información fue un riesgo alto que tomaron cuando decidieron implementar herramientas ofimáticas en sus archivos.

Para el Ministerio del Interior ni el desconocimiento de la legislación ni la duplicidad de información constituyeron riesgos en la implementación, por el contrario para ellos el

riesgo más alto fue la resistencia a cambios tecnológicos por parte del personal de la organización.

ECOPETROL, cree que otro de los riesgos es pensar que la herramienta se sostendrá por si sola.

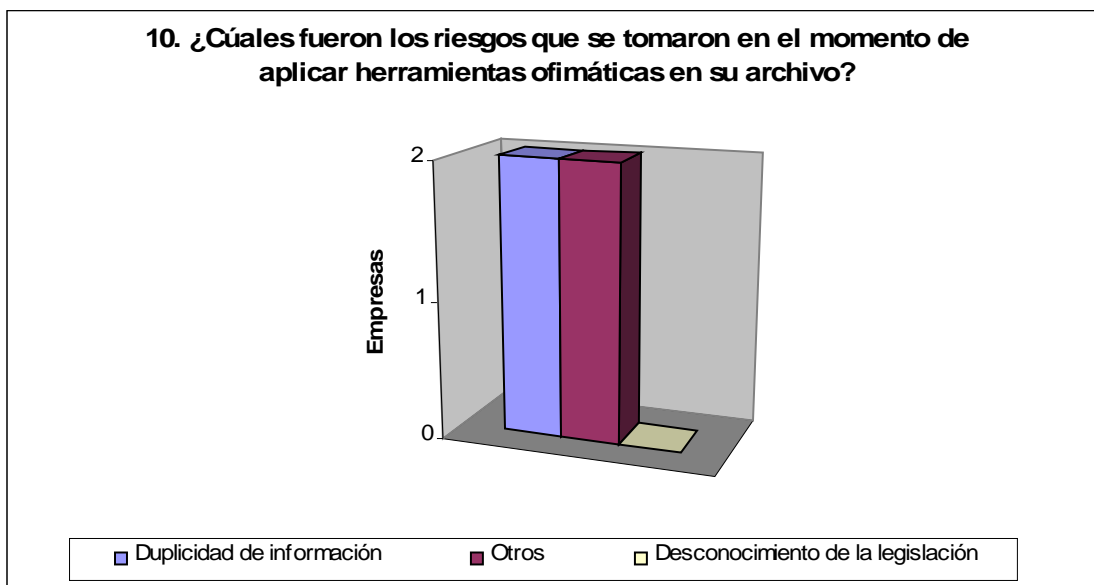


Gráfico No.11: ¿Cuáles fueron los riesgos que se tomaron en el momento de aplicar herramientas ofimáticas en su archivo?

A la pregunta, **Indique el grado de satisfacción luego de la implementación de herramientas ofimáticas (Pregunta No. 11)**, las tres entidades dicen estar satisfechas con la implementación de herramientas ofimáticas en sus archivos, pues la calificación que las tres dieron fue alta.

Sin embargo el Banco de la Republica aclara que esta satisfacción se presento gradualmente.

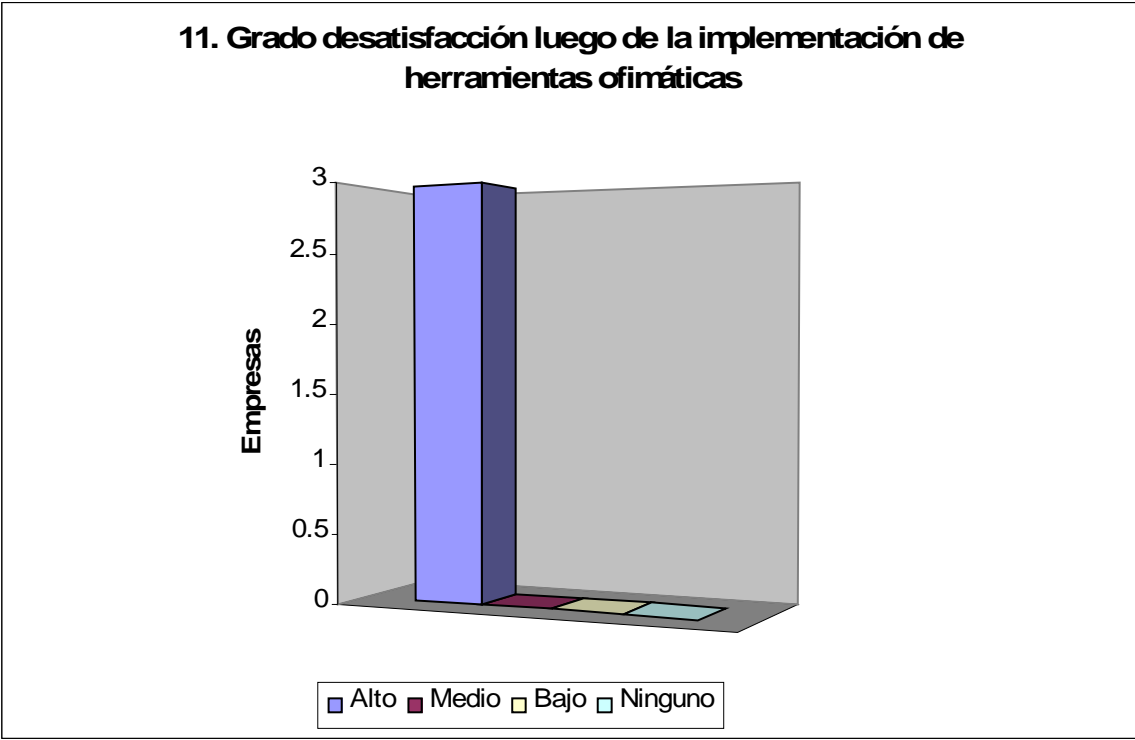


Gráfico No.12: Grado de satisfacción luego de la implementación de herramientas ofimáticas

A la pregunta, **¿Cuál fue la reacción de los empleados frente a la implementación de herramientas ofimáticas? (Pregunta No. 12)**

El Ministerio del Interior afirma que fue la resistencia a los cambios tecnológicos, mientras que ECOPETROL afirma no manejar herramientas ofimáticas en su archivo, por el contrario manejan herramientas documentales.

A la pregunta, **¿La implementación de herramientas ofimáticas ha cumplido con los propósitos que la originaron? (Pregunta No. 13)**, las tres respondieron afirmativamente.

El Ministerio del Interior cito la respuesta dada en la pregunta numero ocho para justificar el porque de la satisfacción de la implementación, mientras que el Banco de la Republica justifica su respuesta diciendo que ahora hay mas disponibilidad y control de la información.

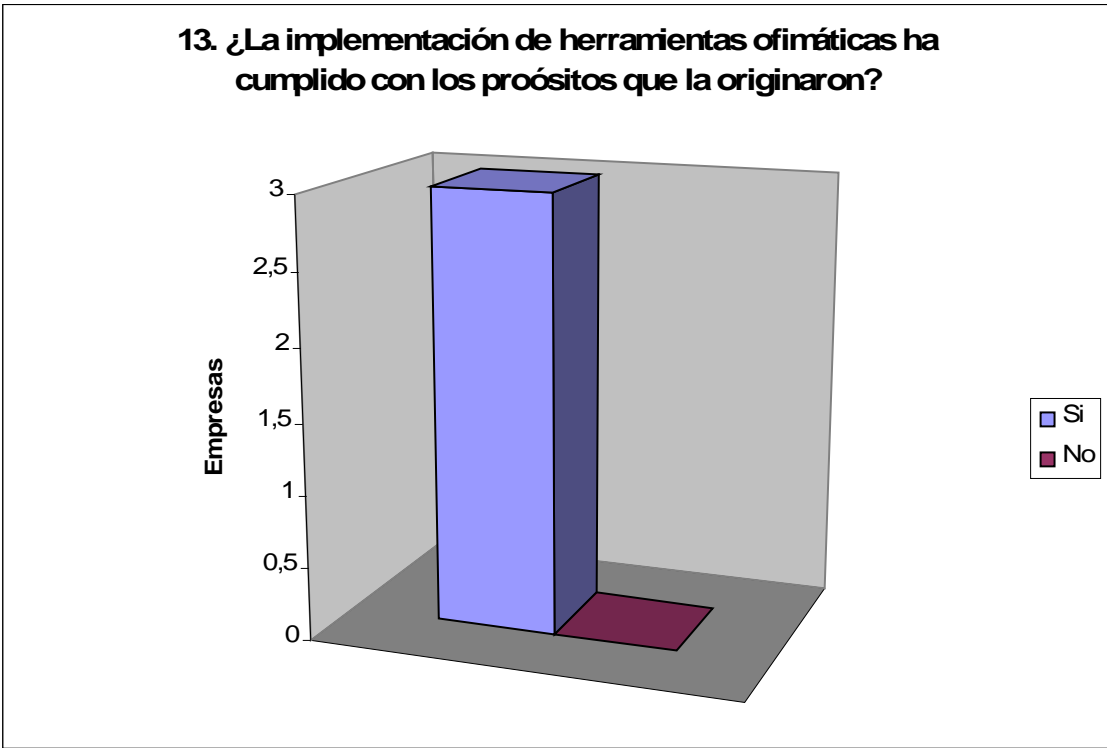


Gráfico No.13: ¿La implementación de herramientas ofimáticas ha cumplido con los propósitos que la originaron?

CONCLUSIONES

- El uso de herramientas ofimáticas en las organizaciones y por ende en sus archivos se debe realizar con fines de producción de información, mientras que el uso de otras tecnologías como los servidores, los discos ópticos y los discos duros, entre otros, puede hacerse con fines de almacenamiento, búsqueda, consulta y recuperación de información que sirva para el apoyo de la toma de decisiones empresariales.
- Las tres entidades objeto de estudio han implementado herramientas ofimáticas en la producción documental, siendo Word la herramienta con mayor índice de uso. Los factores decisivos que provocaron la implementación de las mismas fueron mejorar la productividad de la empresa y obtener avances tecnológicos al interior de sus archivos y organizaciones como tal.
- El acceso ágil a la información, la preservación y conservación de la información, la reutilización y centralización de la misma para evitar duplicidad y pérdidas se componen como el objetivo principal de la implementación de herramientas ofimáticas en los archivos.
- Los requisitos legales de la implementación de herramientas ofimáticas en los archivos, son de dominio de las tres entidades, quienes además confirmaron que entre los usos de las tecnologías recurrentes en sus archivos se encuentran el documento electrónico de archivo, las comunicaciones oficiales por correo y las comunicaciones oficiales vía fax.
- Los servidores constituyen el tipo de tecnologías de almacenamiento de documentos e información más usado en las tres entidades objeto de estudio.
- Se identificó que el manejo y control de la documentación fue una de las consecuencias benéficas de la implementación de tecnologías de información en la producción documental mientras que requerir un compromiso de trabajo a largo plazo, fue la mayor desventaja de la implementación de herramientas ofimáticas en la producción documental, mientras que el riesgo más evidente fue la duplicidad de información.
- Aunque debido a la implementación se derivaron ciertas desventajas y se obtuvieron riesgos, el Banco de la República, el Ministerio del Interior y Ecopetrol, coinciden en afirmar que el grado de satisfacción luego de la implementación de herramientas ofimáticas en sus archivos fue alto y que se cumplió con los propósitos que la originaron.

BIBLIOGRAFÍA

1. BERNAD, José I. Nuevas tendencias en ofimática: estrategia para mejorar el entorno de trabajo. En Gerencia -- Lima, Perú --No. 182 (Jul.-Ago. 1990), p. 17-20
2. ESCOBEDO GUERRERO, Sergio. Construcción de un modelo de trabajo de gestión documental en la organización, en el contexto de la actividad archivística. En línea: <http://www.ts.ucr.ac.cr/~historia/articulos/g-documento.htm> (Mayo 17 de 2006).
3. Gestión de Archivos. Comlación de lecturas selectas. Rojas León, Octavio. Bogotá: Rojas Eberhard Editores, 2001. 176 p.
4. Incidencia de la tecnología de la información de la producción, autenticidad y conservación documental. Universidad Carlos III. (Sep.28-30 – Oct.1, 2004).
5. Integración de tecnología, sociedad e individuo: ofimática. En Clase Empresarial -- Bogota --No. 12 (Jun. 1994), p. 78-79
6. La administración electrónica y los archivos: amenazas y oportunidades para la archivística. [Toledo]: Junta de comunidades de Castilla-La Mancha, 2003, 136 p.
7. NAVARRO BONILLA, Diego. La naturaleza del informe como tipología documental: documento gris, documento jurídico y documento de archivo. En: Anales de documentación No.5 (2002). Pag.287 – 302
8. PRADA MADRID, Ennio, Reto en la Génesis del documento administrativo. E-lis E-prints in library and Information Science. 2006. En línea: <http://eprints.rclis.org/archive/00005958/> (Mayo/2006)
9. Reglamento General de Archivos. Bogotá: Archivo General de la Nación de Colombia, 1997. 91p.
10. SANCHEZ, Karen. Perfiles informáticos: ofimática. En Acucnoticias. Bogotá. No.152 (1994), p.20-24

11. Seminario Virtual de información para archivos, bibliotecas y museos. Marketing de servicios. Biblio. No.10
12. Sistemas Operativos. En línea: http://es.wikibooks.org/wiki/Sistemas_operativos
(Sep 20 de 2006)
13. ZAPATA CARDENAS, Carlos. El procedimiento administrativo como productor de información para la organización En: Memoria del VI Seminario del Archivo General de la Nación. 1997

ANEXOS

ANEXO A
CUESTIONARIO DIRIGIDO A JEFES DE ARCHIVO

BANCO DE LA REPUBLICA
ENCUESTA PARA JEFES DE ARCHIVO

El propósito de la siguiente encuesta es el de identificar cuáles han sido las consecuencias de la implementación de herramientas ofimáticas* en la producción documental de las organizaciones en aspectos como: mejoramiento de procesos, cambios en la tecnología, costos, infraestructura y servicios.

*Las herramientas ofimáticas son aplicaciones que se utilizan para mejorar la productividad de una empresa o de una persona natural, permitiendo la organización electrónica de la agenda telefónica, realización de presupuestos, le permite comunicarse con las personas que trabajan en la oficina por medio del correo electrónico y permite la creación de presentaciones.

1. ¿Su entidad utiliza herramientas ofimáticas en la producción de documentos?

Si No

2. ¿Cuáles de las siguientes herramientas utiliza?

OpenOffice	_____
Gnomo Office	_____
StarOffice	_____
Corel WordPerfect Office	__X__
Lotus SmartSuite	_____
Papyrus Office	_____
Otra	__X__

Cuál? __MICROSOFT OFFICE__

3. ¿Cuáles son las herramientas más utilizadas para la producción de documentos? (1 menos usada, 5 la mas usada).

Powerpoint	__4__
Excel	__4__
Word	__5__
Lotus	__1__
Project	__1__

y técnicos.

_____ X

6. ¿Cuáles de los siguientes usos de las tecnologías en los archivos son más recurrentes en su empresa?

Documento electrónico de archivo X
Comunicaciones oficiales por correo electrónico X
Comunicaciones oficiales vía fax X
Otros

Cuáles? _____

7. ¿Qué tipos de tecnologías para el almacenamiento de documentos e información han sido implementadas en el archivo? (1 menos usada, 5 la mas usada).

Disquete 1
Disco Zip 1
Disco Duro 2
CD-Rom 3
DVD 2
Servidores 5
Digitalización 5
Microfilmación 5
Discos ópticos 5
Cintas magnéticas 5
Rocola 5
RAID (Redudant Array of Independent Discks) _____
Otros _____

Cuáles? _____

8. ¿Cuales han sido las ventajas del uso de herramientas ofimáticas?

Obtener habilidades tecnológicas X

Manejo y control de la documentación	X__
Agilidad y rapidez en los tiempos de acceso	X__
Reducir y controlar gastos de operación	X__
Evitar inversiones	__
Incremento en la productividad	X__
Mayor competitividad	X__
Otros	__

Cuáles? _____

9. ¿Cuáles han sido las desventajas del uso de herramientas ofimáticas?

Perdida de control sobre la producción documental	_X_
Cambios en la composición y la cantidad de personal	_X_
Multiplicación del volumen documental	X__
Se requiere un compromiso de trabajo a largo plazo	X__
Otros	__

Cuáles? _DUPLICIDAD DE INFORMACION_____

10. ¿Cuáles fueron los riesgos que se tomaron en el momento de aplicar herramientas ofimáticas en su archivo?

Desconocimientos de la legislación	__
Duplicidad de información	__X
Otros	__

Cuáles? _____

11. Indique el grado de satisfacción luego de la implementación de herramientas ofimáticas:

Alto.	__X_
Medio.	__
Bajo.	__

Ninguno. _____

Observaciones_ Se presentó gradualmente la aceptación.

12. ¿Cuál fue la reacción de los empleados frente a la implementación de herramientas ofimáticas?

13. ¿La implementación de herramientas ofimáticas ha cumplido con los propósitos que la originaron?

Si **X No.**

Porque? Hay disponibilidad y control de la información.

ENCUESTA

Eleonora Cepeda

2344000

c/139 No 13-43 H306 Covipetrol Torre Norte

ENCUESTA PARA JEFES DE ARCHIVO

El propósito de la siguiente encuesta es el de identificar cuáles han sido las consecuencias de la implementación de herramientas ofimáticas* en la producción documental de las organizaciones en aspectos como: mejoramiento de procesos, cambios en la tecnología, costos, infraestructura y servicios.

*Las herramientas ofimáticas son aplicaciones que se utilizan para mejorar la productividad de una empresa o de una persona natural, permitiendo la organización electrónica de la agenda telefónica, realización de presupuestos, le permite comunicarse con las personas que trabajan en la oficina por medio del correo electrónico y permite la creación de presentaciones.

1. ¿Su entidad utiliza herramientas ofimáticas en la producción de documentos?

Si No

2. ¿Cuáles de las siguientes herramientas utiliza?

- OpenOffice _____
- Gnome Office _____
- StarOffice _____
- Corel WordPerfect Office _____
- Lotus SmartSuite _____
- Papyrus Office _____
- Otra X

Cuál? DocOpen, Panagon, Folio.net

3. ¿Cuáles son las herramientas más utilizadas para la producción de documentos? (1 menos usada, 5 la mas usada).

- Powerpoint 5
- Excel 5
- Word 5
- Lotus 5
- Project 5
- Access 3 X
- Otro _____

Cuál? _____

4. ¿Qué influencias del entorno (interno y externo) provocaron la implementación de herramientas ofimáticas en su empresa?
 Marque con una X

- Mejorar la productividad de la empresa.
- Organización electrónica de la agenda telefónica
- Realización de presupuestos
- Utilización de correo electrónico
- Avances tecnológicos.
- Administración de bases de datos
- Navegador Web.

5. ¿Conoce los aspectos legales de la implementación de herramientas ofimáticas en los archivos?

- | | SI | NO |
|--|-------------------------------------|-------------------------------------|
| • Ley General de Archivos: Ley 594 de 2000 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • Reglamento General de Archivos. Bogotá: Archivo General de la Nación de Colombia. | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • Acuerdo No. 060 (30 de octubre de 2001) por el cual se establecen pautas la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas. | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • NTC ISO 9001: 2000 Sistema de Gestión de la Calidad. Promueve la adopción de la norma en un enfoque basado en procesos, enfoque que consiste en la aplicación de procesos, identificación de los procesos y el control continuo de los mismos. | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • ISO 5966-192 (UNE 50-113-91/2) Presentación de informe científicos y técnicos. | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |

6. ¿Cuáles de los siguientes usos de las tecnologías en los archivos son más recurrentes en su empresa?

- Documento electrónico de archivo
- Comunicaciones oficiales por correo electrónico
- Comunicaciones oficiales vía fax
- Otros

Cuáles? _____

7. ¿Qué tipos de tecnologías para el almacenamiento de documentos e información han sido implementadas en el archivo? (1 menos usada, 5 la mas usada).

- | | |
|--|-----|
| • Disquete | 3 X |
| • Disco Zip | — |
| • Disco Duro | 5 |
| • CD-Rom | 4 |
| • DVD | — |
| • Servidores | 5 |
| • Digitalización | 2 |
| • Microfilmación | 2 |
| • Discos ópticos | 4 |
| • Cintas magnéticas | — |
| • Rocola | 4 |
| • RAID (Redudant Array of Independent Disks) | 2 |
| • Otros | — |

Cuáles? _____

8. ¿Cuales han sido las ventajas del uso de herramientas ofimáticas?

- | | |
|---|---|
| • Obtener habilidades tecnológicas | — |
| • Manejo y control de la documentación | X |
| • Agilidad y rapidez en los tiempos de acceso | X |
| • Reducir y controlar gastos de operación | — |
| • Evitar inversiones | — |
| • Incremento en la productividad | — |
| • Mayor competitividad | — |
| • Otros | — |

Cuáles? _____

9. ¿Cuáles han sido las desventajas del uso de herramientas ofimáticas?

- | | |
|---|---|
| • Perdida de control sobre la producción documental | — |
| • Cambios en la composición y la cantidad de personal | — |
| • Multiplicación del volumen documental | X |
| • Se requiere un compromiso de trabajo a largo plazo | X |
| • Otros | — |

Cuáles? Se cree q' la herramienta soluciona los problemas documentales.

10. ¿Cuáles fueron los riesgos que se tomaron en el momento de aplicar herramientas ofimáticas en su archivo?

- Desconocimientos de la legislación _____
- Duplicidad de información _____ X
- Otros _____

Cuáles? Se cree q' es importante la herramienta sin la necesidad de una persona a cargo.

11. Indique el grado de satisfacción luego de la implementación de herramientas ofimáticas:

- Alto. _____ X
- Medio. _____
- Bajo. _____
- Ninguno. _____

Observaciones Toda la pasada por el por en un principio fue difícil.

12. ¿Cuál fue la reacción de los empleados frente a la implementación de herramientas ofimáticas?

Desde punto de Archivo no manejan herramientas ofimáticas, son responsables de herramientas documentales.

13. ¿La implementación de herramientas ofimáticas ha cumplido con los propósitos que la originaron?

Si No

Porque? _____

Ecopetrol
Eledora Cepeda
2344000

Observaciones a las preguntas de la Encuesta

- A la pregunta 2.
No conoce ninguna de las herramientas ofimáticas que da el cuestionario
- A la pregunta 3.
Considera que en toda oficina y entidad utilizan herramientas ofimáticas, unas utilizan las herramientas según el grado de importancia.
- A la pregunta 5.
En el literal 3, comenta que otras áreas trabajan con ella pero no en su área de trabajo.
- A la pregunta 7.
Califica de acuerdo a la trayectoria que han tenido con relación a la información, con años anteriores.
- A la pregunta 9.
Las personas consideran que las herramientas sin personal a cargo solucionan los problemas documentales de la empresa.

Ministerio del interior
María Cecilia Meza Bivaldo
cmeza@mi.gov.co
9443100 ext 1115

ENCUESTA PARA JEFES DE ARCHIVO

El propósito de la siguiente encuesta es el de identificar cuáles han sido las consecuencias de la implementación de herramientas ofimáticas* en la producción documental de las organizaciones en aspectos como: mejoramiento de procesos, cambios en la tecnología, costos, infraestructura y servicios.

*Las herramientas ofimáticas son aplicaciones que se utilizan para mejorar la productividad de una empresa o de una persona natural, permitiendo la organización electrónica de la agenda telefónica, realización de presupuestos, le permite comunicarse con las personas que trabajan en la oficina por medio del correo electrónico y permite la creación de presentaciones.

1. ¿Su entidad utiliza herramientas ofimáticas en la producción de documentos?

Si No

2. ¿Cuáles de las siguientes herramientas utiliza?

- OpenOffice X
- Gnome Office
- StarOffice
- Corel WordPerfect Office
- Lotus SmartSuite
- Papyrus Office
- Otra

Cuál? Sistema SIGOB (Sistema de Información Gubernamental)

3. ¿Cuáles son las herramientas más utilizadas para la producción de documentos? (1 menos usada, 5 la mas usada).

- Powerpoint 2
- Excel 4
- Word 5
- Lotus
- Project 1
- Access 3
- Otro

Cuál? _____

4. ¿Qué influencias del entorno (interno y externo) provocaron la implementación de herramientas ofimáticas en su empresa?
 Marque con una X

- Mejorar la productividad de la empresa.
- Organización electrónica de la agenda telefónica
- Realización de presupuestos
- Utilización de correo electrónico
- Avances tecnológicos.
- Administración de bases de datos
- Navegador Web.

5. ¿Conoce los aspectos legales de la implementación de herramientas ofimáticas en los archivos?

- | | SI | NO |
|--|-------------------------------------|--------------------------|
| • Ley General de Archivos: Ley 594 de 2000 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • Reglamento General de Archivos. Bogotá: Archivo General de la Nación de Colombia. | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • Acuerdo No. 060 (30 de octubre de 2001) por el cual se establecen pautas la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas. | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • NTC ISO 9001: 2000 Sistema de Gestión de la Calidad. Promueve la adopción de la norma en un enfoque basado en procesos, enfoque que consiste en la aplicación de procesos, identificación de los procesos y el control continuo de los mismos. | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • ISO 5966-192 (UNE 50-113-91/2) Presentación de informe científicos y técnicos. | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

6. ¿Cuáles de los siguientes usos de las tecnologías en los archivos son más recurrentes en su empresa?

- Documento electrónico de archivo
- Comunicaciones oficiales por correo electrónico
- Comunicaciones oficiales vía fax
- Otros

Cuáles? _____

7. ¿Qué tipos de tecnologías para el almacenamiento de documentos e información han sido implementadas en el archivo? (1 menos usada, 5 la mas usada).

- Disquete __ 1 __
- Disco Zip _____
- Disco Duro __ 3 __
- CD-Rom __ 2 __
- DVD _____
- Servidores __ 5 __
- Digitalización __ 4 __
- Microfilmación _____
- Discos ópticos _____
- Cintas magnéticas _____
- Rocola _____
- RAID (Redudant Array of Independent Discks) _____
- Otros _____

Cuáles? _____

8. ¿Cuales han sido las ventajas del uso de herramientas ofimáticas?

- Obtener habilidades tecnológicas __ X __
- Manejo y control de la documentación __ X __
- Agilidad y rapidez en los tiempos de acceso __ X __
- Reducir y controlar gastos de operación __ X __
- Evitar inversiones _____
- Incremento en la productividad __ X __
- Mayor competitividad __ X __
- Otros _____

Cuáles? _____

9. ¿Cuáles han sido las desventajas del uso de herramientas ofimáticas?

- Pérdida de control sobre la producción documental _____
- Cambios en la composición y la cantidad de personal __ X __
- Multiplicación del volumen documental _____
- Se requiere un compromiso de trabajo a largo plazo __ X __
- Otros _____

Cuáles? _____

10. ¿Cuáles fueron los riesgos que se tomaron en el momento de aplicar herramientas ofimáticas en su archivo?

- Desconocimientos de la legislación _____
- Duplicidad de información _____
- Otros X

Cuáles? Resistencia a los cambios tecnológicos por algunos funcionarios de la entidad.

11. Indique el grado de satisfacción luego de la implementación de herramientas ofimáticas:

- Alto. X
- Medio. _____
- Bajo. _____
- Ninguno. _____

Observaciones _____

12. ¿Cuál fue la reacción de los empleados frente a la implementación de herramientas ofimáticas?

Resistencia a los cambios tecnológicos.

13. ¿La implementación de herramientas ofimáticas ha cumplido con los propósitos que la originaron?

Si No

Porque? Obtener habilidades tecnológicas
Manejo y control de la documentación
Agilidad y rapidez en los tiempos de acceso
Reducir y controlar gastos de operación
Incremento en la productividad
Mayor competitividad

ANEXO B

TABULACION DE LOS CUESTIONARIOS

TABULACION DE PREGUNTAS DE VALORES

TABULACION DE LOS RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS AL BANCO DE LA REPUBLICA, ECOPELROL Y EL MINISTERIO DEL INTERIOR				
Preguntas de valores	BANCO DE LA REPUBLICA	ECOPELROL	MINISTERIO DEL INTERIOR	
3. ¿Cuáles son las herramientas más utilizadas para la producción de documentos?				Promedio
Word	5	5	5	5
Excel	4	5	4	4.3
Powerpoint	4	5	2	3.6
Acces	2	3	3	2.6
Projet	1	5	1	2.3
Lotus	1	5	0	2
7. ¿Qué tipos de tecnologías para el almacenamiento de documentos e información han sido implementadas en el archivo?				
Servidores	5	5	5	5
Digitalización	5	2	4	3.6
Disco duro	2	5	3	3.3
CD-Rom	3	4	2	3
Discos ópticos	5	4	0	3
Rocola	5	4	0	3
Microfilomación	5	2	0	2.3
Disquete	1	3	1	1.6
Cintas magnéticas	5	0	0	1.6
DVD	2	0	0	0.6
RAID	0	2	0	0.6
Disco Zip	1	0	0	0.3

TABULACION DE PREGUNTAS DE SELECCION

TABULACION DE LOS RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS AL BANCO DE LA REPUBLICA, ECOPELROL Y EL MINISTERIO DEL INTERIOR					
Preguntas de selección	BANCO DE LA REPUBLICA	ECOPELROL	MINISTERIO DEL INTERIOR		
2. ¿Cuáles de las siguientes herramientas utiliza?				Cuál?	TOTAL
Otra	X	X	X		3
Gnomo Office			X	E: Doc Oppen, Panagon, Failenet	1
Corel WordPerfect Office	X				1
Papyrus Office					0
OpenOffice				BR: Microsoft Office	0
StarOffice				MI: Sigob	0
Lotus SmartSuite					0
4. ¿Qué influencias del entorno (interno y externo) provocaron la implementación de herramientas ofimáticas en su empresa?					
Mejorar la productividad de su empresa	X	X	X		3
Avances tecnológicos	X	X	X		3
Utilización de correo electrónico	X		X		2
Administración de bases de datos	X		X		2
Realización de presupuestos	X				1
Navegador Web	X				1
Organización electrónica de la agenda telefónica					0
6. ¿Cuáles de los siguientes usos de las tecnologías en los archivos son más recurrentes en su empresa?					
Documento electrónico de archivo	X		X		2
Comunicaciones oficiales por correo electrónico	X		X		2
Comunicaciones oficiales vía fax	X	X			2
8. ¿Cuáles han sido las ventajas del uso de las herramientas ofimáticas?					
Manejo y control de la documentación	X	X	X		3
Incremento en la productividad	X		X		2
Mayor competitividad	X		X		2

Obtener habilidades tecnológicas	X		X		2
Agilidad y rapidez en los tiempos de acceso		X	X		2
Reducir y controlar gastos de operación	X		X		2
Evitar inversiones					0
9. ¿Cuáles han sido las desventajas del uso de herramientas ofimáticas?					
Se requiere un compromiso de trabajo a largo plazo	X	X	X		3
Cambios en la composición y la cantidad del personal	X		X	E: Pesar en que la herramienta por si sola solucionará problemas documentales	2
Multiplicación del volumen documental	X	X			2
Otros	X	X			2
Perdida de control sobre la producción documental	X			BR: Duplicidad de información	1
10. ¿Cuáles fueron los riesgos que se tomaron en el momento de aplicar herramientas ofimáticas en su archivo?					
Duplicidad de información	X	X		E: Pensar que la herramienta se mantendrá sola	2
Otros		X	X	MI: Resistencia a cambios tecnológicos por parte del personal	2
Desconocimiento de la legislación					0
11. Indique el grado de satisfacción luego de la implementación de herramientas ofimáticas					
Alto	1	1	1	BR: Se presentó gradualmente	3
Medio					0
Bajo					0
Ninguno					0

TABULACION DE PREGUNTAS DE SI / NO

TABULACION DE LOS RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS AL BANCO DE LA REPUBLICA, ECOPEL Y EL MINISTERIO DEL INTERIOR									
Preguntas con SI / NO	BANCO DE LA REPUBLICA		ECOPEL		MINISTERIO DEL INTERIOR		PORQUE	TOTAL	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI	NO
1. ¿Su entidad utiliza herramientas ofimáticas en la producción de documentos?	1		1		1			3	0
5. ¿Conoce los aspectos legales de la implementación de herramientas ofimáticas en los archivos?									
Ley general de archivos: Ley 594 de 2000	1		1		1			3	0
Reglamento general de archivos. Bogotá, AGN	1		1		1			3	0
Acuerdo No. 060 (30 de octubre de 2001), por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas	1		1		1			3	0
NTC ISO 9001: 2000 Sistema de gestión de calidad	1		1		1			3	0
ISO 5966-12 (UNE 50 - 113-91/2) Presentación de informes científicos y técnicos		1		1	1			1	2
13. ¿La implementación de herramientas ofimáticas ha cumplido con los propósitos que la originaron?	1		1		1		BR: Disponibilidad y control de la información. MI: Obtener habilidades tecnológicas	3	0