

**DIGITALIZACIÓN DEL ARCHIVO CENTRAL DEL BANCO DE OCCIDENTE
DIRECCIÓN GENERAL SEDE PRINCIPAL OFICINAS Y SUCURSALES
ADSCRITAS A LA ZONA CALI**

DIANA STEPHANIE MUÑOZ RAMIREZ ID 000234105

DIEGO FERNANDO OTERO MONTES ID 000 300850

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA CATÓLICA - LUMEN GENTIUM

UNIDAD DE POSGRADOS Y EDUCACIÓN CONTINUA

CALI, VALLE DEL CAUCA

2016

**DIGITALIZACIÓN DEL ARCHIVO CENTRAL DEL BANCO DE OCCIDENTE
DIRECCIÓN GENERAL SEDE PRINCIPAL OFICINAS Y SUCURSALES
ADSCRITAS A LA ZONA CALI**

DIANA STEPHANIE MUÑOZ RAMIREZ ID 000234105

DIEGO FERNANDO OTERO MONTES ID 000300850

**Trabajo presentado como requisito parcial de grado para optar al título de
Administrador de Empresas**

Director/Asesor

HECTOR FABIO OSPINA PARRA

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA CATÓLICA- LUMEN GENTIUM

UNIDAD DE POSGRADOS Y EDUCACIÓN CONTINUA

CALI, VALLE DEL CAUCA

2016

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar agradecemos a la Fundación Universitaria Católica Lumen Gentium por aceptarnos ser parte de ella y abrirnos las puertas de su seno científico para poder estudiar la carrera profesional de administración de empresas, así como también a los diferentes docentes de pregrado y diplomado que brindaron sus conocimientos y apoyo incondicional en el proceso de aprendizaje

Agradecemos también al director del programa de diplomado de gerencia de proyectos; el sociólogo Héctor Fabio Ospina, por habernos brindado la oportunidad de recurrir a su capacidad de conocimiento científico y empresarial, así como también haber dedicado de su tiempo para guiarnos en el desarrollo del presente ensayo.

También dirigido a nuestras familias quienes con su apoyo incondicional contribuyeron en la culminación de nuestro proceso académico.

Finalmente a nuestros compañeros quienes de una u otra forma hicieron parte de este proceso.

CONTENIDO

INTRODUCCION.....	3
1. DESARROLLO: PRESENTACION Y DISCUSION DE RESULTADOS.....	4
1.1 Objetivo Y Alcance.....	4
1.2 Objetivo General Del Proyecto.....	4
1.3 Objetivos Específicos.....	4
2. PROBLEMA DE INVESTIGACION.....	5
2.1 Planteamiento Del Problema.....	5
3. GENERALIDADES.....	6
3.1 Gestión Documental.....	6
3.2 Administración Documental.....	7
3.3 Ciclo De Vida De Los Documentos.....	7
3.4 Antecedes.....	8
3.5 Digitalización Para Consulta, Difusión Y Conservación De Documentos....	8
3.6 Digitalización Con Fines De Contingencia Y Continuidad De La Operación.	9
4. DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS.....	10
4.1 Selección De Documentos.....	10
4.2 Principales Razones Para Digitalizar.....	10
4.2.1 Mejorar La Disponibilidad De Los Documentos.....	11
4.2.2 Preservar Los Documentos.....	11
4.3 Criterios De Selección.....	13
5. VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LA IMPLEMENTACION DEL PROYECTO.....	13
5.1 Pros De Hacer La Digitalización Interna.....	14
5.2 Contras De Hacer La Digitalización Interna.....	14
5.3 Pros De Contratar Una Empresa.....	15
5.4 Contras De Contratar Una Empresa.....	15

6.	MARCO TEÓRICO.....	17
7.	PLAN DE MEJORAMIENTO.....	21
8.	CITACIÓN Y REFERENCIAS.....	22
8.1	Referencia de Elementos.....	23
	CONCLUSIONES.....	23
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	25

LISTA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Espina de Pescado.....	23
---------------------------------------	----

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Valores Documentales	23
-------------------------------------	----

**DIGITALIZACIÓN DEL ARCHIVO CENTRAL DEL BANCO DE OCCIDENTE
DIRECCIÓN GENERAL SEDE PRINCIPAL OFICINAS Y SUCURSALES
ADSCRITAS A LA ZONA CALI**

**DIANA STEPHANIE MUÑOZ
RAMÍREZ**

diana.sm93@hotmail.com

**DIEGO FERNANDO OTERO
MONTES**

diegootero94@outlook.com

RESUMEN

Este trabajo se desarrolla con el fin de generar un plan de acción, que permita la optimización de recursos en los trámites al momento de solicitar información de las carpetas de los funcionarios del Banco de Occidente, ubicadas en la sede principal en la ciudad de Santiago de Cali.

Por otro lado, los medios para la ejecución del plan de mejoramiento será el personal de planta de la organización, implementación de software para el manejo de la información y equipos adecuados para la digitalización de documentos.

Por último, el fin de este trabajo es permitir una mayor disponibilidad de la información; que ésta pueda compartirse y su búsqueda se realice de forma ágil, rápida y económica, como también, la reducción del espacio físico ocupado por las carpetas y preservación de los documentos originales.

PALABRAS CLAVES: Digitalización, documentos, trámites, preservación.

ABSTRACT

This work is carried out in order to generate a plan of action, which allows the optimization of resources in paperwork when requesting information folders officials Banco de Occidente located at the headquarters in the city of Cali.

On the other hand, the means for implementing the improvement plan will be the permanent staff of the organization, implementation of software for managing digital information and equipment suitable for scanning documents.

Finally, the purpose of this work is to enable greater availability of information, it can be shared and the search is conducted agile, fast and economical way as well, reducing the physical space occupied by folders and preservation original documents.

KEYWORDS: Digitization, documents, formalities, preservation.

INTRODUCCIÓN

Con la digitalización de documentos se podrán cambiar las fases de interacción con los documentos físicos, añadiendo pautas de uso que encaminen al documento hacia fases intermedias que dependen necesariamente de su utilización.

De este modo, un documento elaborado e impreso en papel pasará por una fase activa donde será tramitado, consultado y empleado en la gestión pertinente. Tras ella, se pasará a una fase de semiactividad donde el documento puede ser consultado de forma extraordinaria e incluso trasladado desde un expediente a un archivo donde concentrar otros documentos de causas similares.

Además, con la certeza de que el documento en papel ya no es necesario y su inactividad es creciente, se pasaría a la última fase la de archivo definitivo o histórico. Con la aparición de la digitalización se puede añadir una capa de proceso que favorece la gestión al transformar

en digital el formato físico y eliminando la necesidad de grandes espacios para el archivo.

De igual forma, los archivos originales deben quedar a buen recaudo porque son los únicos que garantizan la conservación de la información que contienen y la reproducción futura de la misma en otros formatos que puedan ser leídos por la tecnología de ese momento.

Por último, preservar documentos en papel y conservarlos a largo plazo resulta una considerable tarea cuando lo que en realidad interesa salvaguardar es la información que contiene, y es aquí en donde la digitalización documental resuelve la dicotomía de elegir entre información y soporte.

1. DESARROLLO: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Resulta obvio que un documento digitalizado ha de permitir su consulta de manera digital. El matiz viene a cuento cuando se tiene que trabajar en la digitalización de archivos.

Sin embargo, aunque a efectos prácticos la digitalización es un proceso de escaneado de documentos de manera manual o semi-automática, cada proyecto tiende a ser particular con ajustes y medidas a tener en cuenta al digitalizar.

1.1 Objetivo Y Alcance

Este documento ha sido elaborado con el fin de dar a conocer los procedimientos operativos para la digitalización de los documentos, administración de las imágenes para atención de requerimientos, así como la adecuada conservación de los DVD antes y después de su uso, ya

que estos se convertirán en la única evidencia de los movimientos.

El presente documento contiene los principales procedimientos y normas generales que se deben cumplir en el desarrollo de las diferentes tareas que se llevan a cabo en el proceso de digitalización.

1.2 Objetivo General Del Proyecto

- Proporcionar al Banco de Occidente un plan de mejoramiento el cual le permita optimizar tiempo y dinero en los trámites al momento de solicitar información del archivo central.

1.3 Objetivos Específicos

- Presentar una propuesta donde se evidencie la importancia y necesidad de tener toda la información de base de datos digitalizada.
- Brindar al Banco de Occidente una serie de recomendaciones las cuales sean de utilidad al

momento de incorporar el plan de mejoramiento propuesto.

- Determinar cuáles son las normas, estándares y procedimientos adecuados para digitalizar (cadena de digitalización).

2. PROBLEMA DE INVESTIGACION

Retrazos en la entrega de documentos y sobrecostos en el proceso de almacenamiento del archivo en el Banco de Occidente de la ciudad de Santiago de Cali.

2.1 Planteamiento Del Problema

El Banco de Occidente fue catalogado como uno de los bancos más comprometidos y de mayor reconocimiento para la comunidad caleña, en cumplimiento con su objeto social, el Banco efectúa colocaciones de préstamos a sus clientes en modalidad de cartera de crédito, comerciales, de consumo, hipotecario para vivienda y leasing financiero y operativo, también

realiza operaciones de tesorería en títulos de deuda principalmente en el mercado Colombiano. Todas estas operaciones son financiadas con depósitos recibidos de los clientes en la modalidad de cuenta corriente, ahorros, certificados depósito a término, títulos de inversión en circulación de garantía general en pesos colombianos y con obligaciones financieras obtenidas de bancos corresponsales en moneda local y moneda extranjera y de entidades de redescuento que tiene creadas el gobierno colombiano para incentivar diversos sectores en la economía Colombiana (Banco de Occidentes, 2015)

En relación con lo anterior, el Banco de Occidente cuenta con un archivo central ubicado en la ciudad de Yumbo, Valle del Cauca, en donde se pueden hallar todas y cada una de las carpetas de los funcionarios y clientes de la compañía, esto por razones empresarias, judiciales y de control.

Tales archivos anteriormente mencionados, poseen una serie de problemas (Ilustración 1) los cuales

se pueden presentar tanto en un desgaste físico como daño total de documentación.

Tal problemática afecta notablemente la compañía, puesto que es de gran importancia la relación y soportes claros del archivo central, pues estos son de utilidad del día a día de la organización.

Otro factor determinante en la problemática planteada es la falta de capacitación del personal en la gestión documental, pues bien, en el proceso de almacenaje no se maneja un orden o planeación a la hora de archivar tanto de información como de documentos, datos, carpeta y demás, lo cual desarrolla gran dificultad en la operación logística del archivo y almacenaje.

Además de lo anterior, la problemática planteada ocasiona congestión de documentación, sobrecupo y mala conservación de documentos, demora en tiempos de entrega, sobrecostos por el alquiler y mantenimiento de bodegas de archivo.

3 GENERALIDADES

Para la realización del presente plan de mejoramiento será necesario exponer de manera clara las generalidades de la problemática expuesta líneas atrás, para ello se tendrá en cuenta la gestión documental, la administración documental, el ciclo de vida de los documentos, antecedentes, la digitalización para consulta, difusión y conservación de documentos y por último, la digitalización con fines de contingencia y continuidad de la operación.

3.1 Gestión Documental

Se refiere a una serie de actividades sistematizadas cuyo fin es controlar el ciclo de vida de los documentos en una organización; se encarga de administrar el flujo que éstos siguen desde su creación o recepción, clasificación, mantenimiento, permisos de uso, almacenamiento y resguardo; de eliminar los que ya no sirven y asegurar la conservación de los documentos que lo requieran.

3.2 Administración Documental

Cualquier dependencia o entidad debe contar con un plan de desarrollo archivístico encaminado a regular la producción, uso y control de los documentos, mediante la aplicación de los procesos técnicos archivísticos que garanticen su organización y tratamiento adecuado, desde su origen hasta su destino final.

La administración de documentos consiste en agruparlos de acuerdo con el fondo, la sección, la serie y la subserie a la que pertenecen, según ha sido definido en el cuadro de clasificación archivística. Dentro de cada serie, los expedientes que la forman deberán ser individualizados, pues cada uno se refiere al cumplimiento de funciones específicas, manteniendo agrupados todos los documentos en el orden en que se han producido.

Al referirnos a un documento, estamos describiendo un soporte material: papel, cintas magnéticas de audio y video, acetatos, papel fotográfico, películas, discos magnéticos, etcétera. Un documento

posee características y estructuras determinadas, las cuales le dan formalidad como documento de archivo. Este tipo de materiales constituye el núcleo de la información que ha sido creada y procesada por una institución pública o privada a lo largo de su vida.

Las dependencias o entidades podrán digitalizar grupos de documentos durante las distintas etapas de su ciclo vital —activa, semiactiva, inactiva o histórica—, siempre y cuando justifiquen la relación costo-beneficio de un proyecto de digitalización.

3.3 Ciclo De Vida De Los Documentos

La administración de documentos reconoce que éstos tienen un ciclo vital, el cual inicia cuando son producidos y usados en el curso de la gestión cotidiana de la institución y tienen una utilidad inmediata, es decir, cuando se encuentran en su fase activa y se resguardan en el archivo de trámite. Los documentos de asuntos ya terminados, pero que

pueden ser utilizados de manera esporádica, deben conservarse, precautoriamente, en un archivo de concentración como información semiactiva, debido a sus valores administrativos, legales o fiscales (Tabla 1)

3.4 Antecedes

La digitalización de documentos es una estrategia que ha permitido acceder a una copia del documento original de forma rápida y accesible para muchas personas desde cualquier lugar mediante internet. Además, contribuye a reducir espacios de archiveros y apoyar a la ecología al no tener que imprimir copias en papel y muchos beneficios más.

Para el Banco de Occidente, siempre ha sido muy importante la calidad del servicio para el cliente interno, es decir, que los colaboradores puedan obtener la información de primera de forma inmediata.

De igual forma, el desarrollo del proyecto de digitalización implica para

el banco un avance tecnológico y disminución de costos por un mejor servicio.

3.5 Digitalización Para Consulta, Difusión Y Conservación De Documentos

Los documentos históricos merecen un apartado especial al emprender un proyecto de digitalización, pues resulta necesario tomar una serie de medidas que permitan determinar la conveniencia de llevar a cabo este proceso, dado el posible riesgo al cual se puede exponer un grupo documental.

La digitalización de documentación histórica está encaminada a reducir la manipulación de los documentos originales; esto contribuirá a su conservación y preservación. Ya que entre las funciones de un archivo histórico se encuentra la difusión de los acervos, contar con los documentos digitalizados hace esta labor más sencilla y puede tener un impacto mucho mayor.

En general, la digitalización de grupos documentales históricos debe proporcionar el servicio inmediato y directo de consulta, potenciar la accesibilidad y difusión de series documentales, evitar el deterioro de las piezas más frágiles o valiosas, así como completar fondos documentales, originaria o temáticamente afines, que se encuentren repartidos entre varias instituciones archivísticas.

Para llevar a cabo la digitalización de grupos documentales históricos deben establecerse las prioridades de digitalización, basadas en las necesidades de los usuarios y los recursos con que cuenta la institución.

Una vez digitalizadas, se debe asegurar que las imágenes reciban un tratamiento archivístico adecuado, así como garantizar la conservación a largo plazo y la difusión de los documentos digitales.

3.6 Digitalización Con Fines De Contingencia Y Continuidad De La Operación

Con este proceso se busca asegurar la disponibilidad de información en caso de catástrofes, a fin de garantizar la continuidad de las operaciones del Banco de Occidente, una vez superada la emergencia. En caso de que sólo se requiera proteger ciertos documentos y no una serie completa o un conjunto de expedientes, la digitalización se puede llevar a cabo por tipos documentales, ya que el propósito es tener disponibles y accesibles los documentos e información para establecer las operaciones de la entidad.

Sin embargo, no debe dejarse de lado que tanto los documentos en soporte papel como los digitalizados, requieren recibir un adecuado tratamiento archivístico.

4. DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS

Para la digitalización de documentos es de gran importancia conocer y entender cada uno de los siguientes apartados expuestos a continuación.

4.1 Selección De Documentos

Seleccionar los materiales a digitalizar es el primer paso para crear un archivo de este tipo; esto es, identificar los acervos o colecciones que son apropiados para digitalizar, con lo que se puede hacer una evaluación del valor potencial del recurso en relación con las necesidades del usuario.

La selección de materiales aptos para digitalizar es una actividad que consume demasiado tiempo y debe realizarse después de justificar el proyecto, pero antes de las otras etapas. La elección se tiene que hacer pensando no sólo en cuestiones como el valor del material seleccionado o el interés de su contenido, sino también tomando en cuenta aspectos legales y técnicos,

así como las condiciones institucionales.

Las cuestiones involucradas con la selección del material a digitalizar van a ser examinadas desde dos perspectivas:

- Principales razones para digitalizar.
- Criterios de selección.

4.2 Principales Razones Para Digitalizar

Es preciso considerar las razones por las cuales se quiere digitalizar una colección de documentos. Un análisis cuidadoso de los motivos hará las decisiones subsecuentes más fáciles.

Las principales razones por las que se busca iniciar este proyecto de digitalización son mejorar la disponibilidad de sus colecciones, o bien, preservarlas.

4.2.1 Mejorar La Disponibilidad De Los Documentos

La razón más importante para comenzar este proyecto de digitalización es hacer que las colecciones se vuelvan más accesibles para los usuarios actuales y potenciales. Por esta razón, se debe justificar la necesidad de digitalizar cualquier material, basándose en los beneficios que otorgará según las actividades a realizarse por los usuarios; por ejemplo, el aprendizaje, la enseñanza y la investigación.

Algunas ventajas de mejorar la disponibilidad de los documentos son:

- El contenido puede ser obtenido, en forma expedita, desde cualquier lugar del mundo y a cualquier hora, sin necesidad de emplear personal.
- Al tener organizada la información, los interesados pueden buscar documentos, hacer referencias cruzadas sobre éstos, definir filtros,

etcétera, con el fin de obtener sólo los materiales que necesiten, en muy poco tiempo.

- Agrega valor a la información por encima de las copias sobre papel, tales como: valor intrínseco a la información, mayor funcionalidad por medio de hipervínculos o mayor facilidad de búsqueda y navegación.
- Integra conjuntos de formatos o de materiales relacionados que se encuentran desperdigados

4.2.2 Preservar Los Documentos

Cuando los materiales por digitalizar se encuentran dañados, en deterioro avanzado o en peligro de perderse, el principal propósito de la digitalización será crear reproducciones fieles de los originales en un medio de larga duración, y no tanto seleccionar materiales dependiendo de su demanda. Estas reproducciones deben satisfacer tanto las

necesidades de los usuarios actuales como de los futuros, por ello deben ser digitalizaciones de alta calidad y poseer estabilidad para que se puedan mantener a lo largo del tiempo.

En estos casos, se recomienda seleccionar los materiales para preservación clasificándolos en tres categorías:

- Documentos raros, únicos o frágiles; archivos y otros objetos con alto valor de construcción que deben ser resguardados en su forma original. La conversión digital puede generar sustitutos de alta calidad, los cuales permiten un acceso amplio que, en la mayoría de los casos, va a prevenir la manipulación del material. Estos documentos no siempre podrán digitalizarse en su estado actual, por lo tanto pueden requerir una estabilización previa.
- Material con un importante valor intelectual, pero relativamente bajo valor de construcción; altamente utilizado y deteriorado o frágil. Las imágenes digitales normalmente son buenos reemplazos para la demanda inmediata. Si los materiales originales se están deteriorando y necesitan ser reproducidos para permitir su uso, a veces es preferible producir microfilmes con propósitos de preservación y copias digitales para su acceso (una solución híbrida).
- Material frágil de alto valor intelectual con bajo valor de construcción y poco uso. Este material no va a tener mucha prioridad para ser digitalizado. Si es material frágil que necesita ser reemplazado por duplicados para permitir su uso, normalmente se sigue utilizando microfilm, ya que es muy barato y fácil de almacenar; así se deja abierta la opción de digitalizar el microfilm en el futuro, cuando aumente su demanda.

La digitalización, en lo relativo a preservación:

- Mejora la calidad de imágenes previamente dañadas.
- Mediante esfuerzos de cooperación se logran socios potenciales.
- Considera la no duplicación; es decir, no hay productos digitales semejantes que contengan esa información.
- Informa sobre temas pobremente documentados en otros medios.
- Tiene importancia para la comprensión del tema.
- Permite unir materiales en varios formatos físicos cuyo manejo es muy complicado (periódicos, mapas, grandes formatos, etcétera).

4.3 Criterios De Selección

Existen diversos documentos que pueden ser digitalizados. Cada uno de estos materiales tiene características específicas en cuanto a su composición física y al método por el cual fueron creados, mismas

que deberán tomarse en cuenta al momento de digitalizarlos; además, es imprescindible examinar su estado de conservación, ya que esto determinará la viabilidad de la digitalización o la necesidad de una estabilización previa del documento, la técnica de reproducción que debe emplearse, así como la posibilidad de obtener una buena imagen digital.

El costo de un proyecto de digitalización depende del estado de conservación de los materiales y de otros factores, como la cantidad de información que debe ser capturada, la necesidad de llevar a cabo una estabilización o restauración previa a la digitalización y el tipo de equipo necesario para su reproducción, así como la generación de metadatos.

5. VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LA IMPLEMENTACION DEL PROYECTO

La implementación del plan de mejoramiento propuesto acarrea consigo una serie de ventajas y desventajas las cuales afectarían bien sea positiva o negativamente el

desarrollo y crecimiento del Banco de Occidente, para ello es preciso hacer énfasis en estas.

5.1 Pros De Hacer La Digitalización Interna:

- Obtener la experiencia de realizar un proyecto de digitalización (administración del proyecto, familiaridad con la tecnología, aprendizaje, etcétera).
- Mayor control del proceso, incluyendo la manipulación y almacenamiento del material original.
- Los requerimientos de calidad de imagen, acceso y escaneo, se pueden ajustar sobre la marcha, en lugar de definirlos desde el inicio.
- Participación directa en el desarrollo de colecciones de imágenes digitales, haciendo que éstas se ajusten mejor a la organización y a los usuarios.

5.2 Contras De Hacer La Digitalización Interna:

- Requiere una gran inversión financiera inicial y durante el proyecto, en equipo y personal.
- Se necesita más tiempo para implementar los procesos de captura de imágenes y la infraestructura técnica.
- Nivel de producción limitado.
- No siempre se tiene disponible personal capacitado.
- La institución debe aceptar costos de fallas de equipo, capacitación de personal, problemas con la red, etcétera. Se da la necesidad de imponer estándares y mejores prácticas.

5.3 Pros De Contratar Una Empresa:

- El pago se hace únicamente por costos de digitalización de las imágenes, no por equipamiento o personal, por lo tanto, la inversión en este rubro es temporal.
- Altos niveles de producción.
- Personal capacitado.
- Menores riesgos.

El proveedor absorbe costos de obsolescencia tecnológica, fallas de equipo, problemas de conexión, Etc.

5.4 Contras De Contratar Una Empresa:

- La organización tiene menor control en el proceso de captura de imágenes y calidad.
- Proceso contractual complicado: las especificaciones de las imágenes serán claramente definidas al inicio, las soluciones a problemas deben ser negociadas, se tienen que configurar conexiones de red adicionales, etcétera.
- El proveedor puede tener un conocimiento mayor que el cliente o puede presumir de un nivel de entendimiento que no tiene.
- Falta de estándares con los cuales se podrían negociar servicios y medir la calidad.

Los originales deben ser transportados, enviados y después manipulados por el personal del proveedor.

Independientemente de cómo se va a hacer la digitalización, el administrador del proyecto especificará lo siguiente:

- Duración del proyecto: inicio, ejecución y fin del proyecto. Éste debe ser muy claro y contener cualquier relación que se tenga con otros proyectos.
- Tiempos: planear los tiempos de forma realista para cada una de las actividades a realizar; es importante asignar tiempo extra para posibles problemas, definidos en el análisis de riesgos.
- Análisis de tareas: identificar las tareas que no son obvias y tener claro que pueden surgir más a lo largo de la ejecución, por lo tanto, hay que buscar la forma de acomodarlas dentro del plan.
- Personal: asegurar que el equipo de trabajo está capacitado para efectuar las tareas asignadas, así como cumplir los tiempos asignados al proyecto; es posible que se deba asignar tiempo extra para capacitación y tomar en cuenta la curva de aprendizaje.
- Control de calidad: las imágenes digitales cumplirán con ciertos estándares; dentro del plan se debe asignar tiempo para actividades de control de calidad, las cuales incluyan no sólo la revisión de las imágenes, sino también de los metadatos que las acompañan.
- Análisis de riesgos: generar un análisis de riesgos en el cual se especifiquen tanto los posibles problemas que puedan surgir durante la ejecución del proyecto, como las estrategias a seguir para solventarlos.

6 MARCO TEÓRICO

Las nuevas tecnologías digitales aportan nuevos espacios de trabajo al tradicional mundo analógico, como la digitalización de documentos.

Es por esto, que la calidad de los servicios pase a ser uno de los factores que más puede influir en la expansión y triunfo de las empresas frente a la competencia, y es ahí, en donde la organización entra a reestructurar manuales de procesos para mejorar la gestión de la empresa.

Así mismo, en la actualidad, los avances y proyectos de digitalización son realizados por universidades y empresas (principalmente), donde se contemplan desarrollos en normalización y afianzamiento en procesos de digitalización.

Es decir, que es un tema de gran relevancia para el desarrollo de las competencias en todo tipo de organización.

Finalmente, para el Banco de Occidente un servicio con calidad es básico para luchar contra la

competencia. El servicio de calidad es algo que nunca se acaba, siempre debe tender a mejorar, y también, precisa de una actitud día a día, constante y perseverante para la ejecución de cualquier proyecto.

En contexto con la problemática expuesta líneas atrás serán necesarias la elaboración y realización de distintas acciones de mejoramiento a proponer, para ello es preciso hacer énfasis de algunas de las teorías administrativas, pues con ayuda de estas entenderemos de manera más clara el debido proceso de un sistema organizado de gestión documental eficiente.

El desarrollo del presente proyecto se sustentara a partir de la implementación de teorías administrativas las cuales sobresalen por el grado de importancia y resultados eficientes y eficaces para las empresas modernas, además de tener un grado de participación mayor en el desarrollo y nuevas formas de sistematización de información, estas son: La teoría de los sistemas y la teoría neoclásica, con estas dos

tendremos un enfoque más amplio para la realización y desarrollo de sistematización del proceso de archivo y el análisis documental del área de recursos humanos del Banco de Occidente .

La teoría de los sistemas expuesta y diseñada por el austriaco Karl Ludwing Von Bertalanffy, quien concibe a las empresas como sistemas sociales inmersos en sistemas que se interrelacionan y que se afectan mutuamente (Johansen, 2009), considerando al organismo como un sistema abierto, en constante intercambio con otros sistemas circundantes por medio de complejas interacciones.

Posteriormente a ello, Von Bertalanffy fundamenta en tres premisas básicas:

* Los sistemas existen dentro de sistemas y cada uno de ellos existe dentro de otro más grande.

* Los sistemas son abiertos, lo que es consecuencia de lo expuesto líneas atrás. Cada sistema recibe y descarga algo en los otros sistemas. Los sistemas abiertos se caracterizan

por un proceso de cambio infinito con su entorno, que en este caso serían los demás sistemas. Cuando el intercambio cesa o termina, el sistema se desintegra, es decir, pierde sus fuentes de energía.

* Las funciones de un sistema dependen de su estructura, es decir de como estén formados.

Implementando lo anterior a una empresa u organización, es preciso decir que dentro de esta existen diversidad de sistemas, en este caso áreas, y que cada área tiene funciones específicas, en este caso serían sistemas abiertos, pues existe un flujo de cambio infinito de información entre área y área.

Por último es de gran importancia mencionar la teoría neoclásica de la administración expuesta por R. Slow y T. Swan, quienes la consideran como una actualización de la Teoría Clásica donde se aprovechan las otras teorías para su aplicación en las empresas del hoy.

Consiste en orientar, dirigir y controlar los esfuerzos de un grupo de

individuos para lograr un objetivo en común. El buen administrador es el que posibilita al grupo alcanzar sus objetivos con un mínimo de recursos utilizados (Tarapuez, 2011).

Mientras que la administración científica hizo énfasis en los métodos y en la racionalización del trabajo; la teoría clásica, por su parte, en los principios generales de la administración, pues bien, la teoría neoclásica, los considera medios en la búsqueda de la eficiencia, pero enfatiza fuertemente los fines y los resultados, en la búsqueda de ésta. En este movimiento se encuentra un fuerte cambio hacia los objetivos y los resultados.

De acuerdo con lo expuesto anteriormente, El Banco de Occidente necesita de manera óptima la implementación de estas dos teorías para el área de recursos humanos, pues con ellas no solo se beneficiara el área en cuestión si no toda la empresa; ya que se mejorara potencialmente el proceso almacenamiento y búsqueda de

información, así como también los costos para el desarrollo de la misma.

Historia de la digitalización de archivos.

La necesidad de realizar copias de la documentación conservada en archivos bien sean digitales o físicos, ha estado presente a lo largo de la historia. Los motivos que han generado tal necesidad han sido diversos según las distintas épocas, las soluciones aportadas y los soportes utilizados para obtener las copias. pues bien, desde el origen de los tiempos los individuos han buscado acceder a copias de información original, puesto que contribuye a la legalización y soportes de diferentes documentos, bien sean públicos como privados.

Antes.

Antiguamente las copias se realizaban generalmente para que una persona, natural o jurídica, que dispusiese de una información que le permitiría resolver un asunto o una necesidad. El propio organismo realizaba la copia, bien fuese

registrándola en libros, emitiendo certificados, o realizando copias (traslados) firmadas por notarios en el ejercicio de sus competencias como garantes de la fe pública. Estas copias tenían una finalidad eminentemente administrativa o del ejercicio del derecho privado de las personas. El procedimiento utilizado era la escritura manuscrita, es decir, volver a escribir el documento y el soporte predominante era el pergamino o el papel.

Actualidad.

Hasta hace pocos años el único formato adoptado en los archivos para realizar la copia de seguridad ha sido el microfilm, este se basa en capturar imágenes dentro de un royo de cinta el cual permite al individuo preservar la información en ciertas condiciones ambientales.

Actualmente al microfilm se le reconocen ciertas deficiencias:

a) *Un coste elevado:* Los equipos necesarios para la creación y visualización de las mismas tienen un

costo superior al margen normal frente a las nuevas tecnologías; además de que el microfilm necesita condiciones especiales de almacenamientos para su correcta conservación, elevando mas el coste de este método.

b) *Una dificultad en la recuperación de la información:* En términos de practicidad, se observa la obsolescencia de este método, puesto para encontrar un archivo dentro de un royo de microfilm se debe de visualizar una por una hasta encontrar el deseado, lo que genera un costo de pérdida de tiempo.

c) *El microfilm se muere:* Las nuevas tecnologías avanzan de manera exponencial al pasar los años lo que vuelve obsoleto las tecnologías del ayer, es por ello que el microfilm pronto pasara a la historia como un método de conservación y preservación documental, dándole paso a la tecnología digital, la cual es mas eficiente en todos los aspectos.

A futuro.

A futuro las nuevas tecnologías incursionaran con la creación de nuevas y mejoradas formas de conservación de documentos y archivos; la implementación de estas nuevas tecnologías tendrán como resultado una optimización radical en los tiempos de consulta y entrega de información, veracidad de la misma, accesibilidad y protección en cuanto a confidencialidad documental. (Gimenez y Tolosa, 2014)

7 PLAN DE MEJORAMIENTO

Una vez realizado el proceso de recolección de información se plantea un plan de mejoramiento en el área de gestión documental que contribuya al mejoramiento exponencial de la problemática antes mencionada.

La sistematización de información es una técnica actual la cual favorece procesos organizacionales en las diferentes compañías tanto privadas como públicas.

A razón de la problemática presentada en el banco de occidente, se debe profundizar en la implementación de nuevos sistemas de archivo los cuales contribuyan para la agilidad y procesamiento de este.

El presente se centra en la utilización de mecanismos tales como bases de datos, archivo, documentos y demás que permitan generar un cambio positivo y radical en el proceso de gestión documental de la compañía, pues bien, una vez realizado lo propuesto, se acortarán los tiempos de entrega y búsqueda de documentación solicitada, además de abaratar costos, pues al utilizarse tal mecanismo no será necesario utilizar gran parte del presupuesto anual en sostenimiento de bodegas de archivo, además de contribuir con el medio ambiente en la reducción del uso del papel.

Contar con las herramientas adecuadas es determinante para llevar a cabo el desarrollo del proyecto, es por esto que se adquieren los equipos de alta

precisión en la digitalización de documentos, además de contar con el personal idóneo y capacitado para manejar el software y las bases de datos.

Para ello se llevarán a cabo capacitaciones que desarrollen las habilidades y competencias específicas en los colaboradores implicados en la gestión documental del archivo central del Banco de Occidente de la ciudad de Santiago de Cali.

Tales capacitaciones se basarán en el uso del software "On Base" el cual es una herramienta que ya se utiliza al interior del banco en otras interdependencias.

8 CITACIÓN Y REFERENCIAS

- *Banco de Occidente (2013) Plantilla Manual de procedimientos. Fragmento tomado de: <https://www.bancodeoccidente.com.co/wps/wcm/connect/banco-occidente/e26217dd-6796-44de-b05b-5c3d72484c34/manual-de-riesgo-conglomerados.PDF?MOD=AJPERES>*
- *Banco De Occidente (2015) Balance Semestral a Junio 30 de 2015. Fragmento tomado de: <https://www.bancodeoccidente.com.co/wps/wcm/connect/banco-occidente/b98fe632-9cec-415d-b4e8-5b8b8ab74a8c/Balance-junio-2015.pdf?MOD=AJPERES>.*
- *Universidad ICESI (2015) MAN – APY – 180 Digitalización local de documentos. Fragmento tomado de: http://www.icesi.edu.co/servicios_apoyo/digitalizacion_documentos.php*

DIGITALIZACIÓN DEL ARCHIVO CENTRAL DEL BANCO DE OCCIDENTE DIRECCIÓN GENERAL SEDE PRINCIPAL OFICINAS Y SUCURSALES ADSCRITAS A LA ZONA CALI

- Arango, Carlos (2011). *Calidad de los servicios [Mensaje en un blog]*. Recuperado de: <http://abc-calidad.blogspot.com.co/2011/05/calidad-de-los-servicios.html>
- Giménez, Vicent y Tolosa Luisa (2014) *Digitalización de Archivos*, Universidad Politécnica de Valencia. Fragmento tomado de: <http://www.vicentgimenez.net/curri/119.pdf>

8.1 Referencia de Elementos

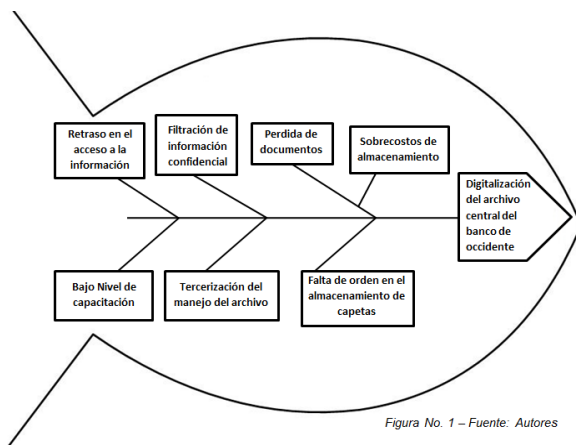


Figura No. 1 – Fuente: Autores

Ilustración 1. Espina de Pescado
Fuente / elaboración: propia

Tabla 1. Valor documentales

Valor	Cuales	Qué	Cómo
Administrativo	Oficios administrativos: personal, oficinas, memorandos, trámites relacionados con proyectos, planes, presupuestos, contabilidad	Determinar el plazo o evento para que el trámite o la actividad con la que se relacionan los documentos quede concluido o prescrito	Mediante el análisis de los periodos de trámite, frecuencia de consulta y normas de prescripción aplicables
Jurídico y legal	Son los documentos que se conservarán en la institución para su posible uso y así certificar derechos u obligaciones de la administración pública en función de sus actividades	Determinar el plazo o evento para que los derechos u obligaciones certificadas por los documentos cesen o prescriban	Mediante la legislación aplicable que acredite derechos u obligaciones jurídicas, así como el plazo de prescripción de los mismos

Fuente / elaboración: Recomendaciones para proyectos de digitalización de documentos

CONCLUSIONES

A través de la elaboración del presente diagnóstico y propuesta de intervención o mejoramiento para el Banco de Occidente de la ciudad de Santiago de Cali, se evidenció que existe una destacada falencia en el proceso de archivo central, pues nunca se realizaron proyecciones de crecimiento en cuanto a términos de documentación, archivo, carpeta y demás, por otro lado, se halló la falta de capacitación del personal involucrado del mismo.

Para las compañías globalizadas de la sociedad actual, resulta de vital importancia el manejo ágil y efectivo de la información, pues bien, a hoy el ritmo de vida de los individuos es

acelerado por efectos del corto tiempo.

Es por ello que cada compañía desarrolla procesos orientados a la gestión rápida de información, pues este ayuda a reducir tanto costos, tiempo, desarrollo y ejecución de la actividad comercial, planeación estratégica, organización de la misma y por último no menos importante el crecimiento organizacional.

A continuación, se mencionaran aspectos de gran importancia que propicien un mejor desarrollo de la implementación del presente plan de mejoramiento y con ello generar un mayor impacto en la compañía:

* El recurso o capital humano de toda organización es quien impulsa, encamina y proyecta en dirección al crecimiento y desarrollo empresarial, por ello es necesario implementar acciones que contribuyan a una mejora constante en cuanto a la capacitación de los colaboradores para crear en ellos competencias que los encaminen a un desarrollo eficiente y eficaz tanto para la

compañía como para su vida profesional y personal.

* Enfatizar en la importancia de cada uno de los departamentos o áreas de la compañía, pues al existir una sinergia organizacional la planeación estratégica se desarrollara de manera puntual, en este caso para el área de gestión documental.

* Los mecanismos de control bien sean empresariales, corporativos y/o financieros son de gran ayuda para las organizaciones, puesto que describen las situaciones actuales de la compañía; al implementar tales mecanismos se podrán controlar y analizar resultados reales de la compañía, y con ello verificar si la planeación estratégica y el presupuesto están bien definidos para la organización.

* El proceso administrativo es el flujo continuo e interrelacionado de las actividades de planeación, organización, dirección y control, desarrolladas para lograr un objetivo común, el de aprovechar los recursos humanos, técnicos, materiales y de cualquier otro tipo con los que cuenta

la organización; por ello es necesario implementar cada uno de estos procesos para lograr una mejora en el desarrollo tanto estructural, comercial y empresarial.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- American Psychological Association. (2010). Manual de publicaciones de la American Psychological Association (Sexta ed.). México D.F.: Editorial El Manual Moderno.
- Icontec. (NR). Norma Técnica Colombia NTC 1486: documentación, presentación de tesis, trabajos de grado y otros trabajos de investigación. Bogotá D.C.
- Tarapuez Chamorro, Edwin. (2011). Entrepreneurship y Pensamiento Neoclásico. Hipertexto Ltda.