

# SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL

*Introducción*



**ELDAR Tecnología**

Galileo 91

28003 MADRID

T: 91 2355750

[eldarinfo@eldartec.com](mailto:eldarinfo@eldartec.com)



## Contenido

Objetivos de este documento.....	2
Alcance .....	2
Objetivos del Sistema de Gestión Documental.....	2
Aspectos Generales.....	2
Características básicas .....	2
Criterios Funcionales.....	2
Catalogación.....	3
Recuperación .....	4
Servicios Complementarios.....	4
Novedades - Listas de Suscripción .....	4
Documentos favoritos.....	4
Historial de Acceso.....	4
Control de acceso.....	5
Reporting.....	5
Servicios auxiliares .....	5



## Objetivos de este documento

Presentar la experiencia de ELDAR Tecnología en el diseño de Sistemas de Gestión Documental, introduciendo los conceptos básicos del mismo y una primera introducción funcional.

## Alcance

Este documento debe entenderse como un resumen para dirección sin profundizar en aspectos técnicos.

## Objetivos del Sistema de Gestión Documental

### Aspectos Generales

Es obvio reseñar que la información y en un sentido más amplio el conocimiento y la experiencia son activos fundamentales para cualquier organización. Su correcto aprovechamiento es fundamental para la eficacia y la fiabilidad en cualquier trabajo.

En la gestión diaria se elaboran, consultan, transmiten y reciben documentos de la índole más variada y en formatos muy diversos. La implantación, si bien todavía incompleta, del flujo electrónico de información nos proporciona la comunicación casi instantánea de la misma, mejorando la agilidad de nuestro trabajo.

La contrapartida es la multiplicación de elementos de información y su dispersión por toda la organización. Esto puede producir desde inconsistencias entre versiones de un mismo documento, al desaprovechamiento de la experiencia previa en situaciones similares, por citar sólo casos frecuentes.

Un sistema de gestión documental se conforma como el almacén central de información para toda la organización. Es el punto de referencia y recuperación para la documentación de cualquier índole. Garantiza la integridad de la misma y su acceso consistente desde cualquier punto.

### Características básicas

Un sistema de gestión documental debe contemplar, al menos, las siguientes características básicas:

- **Seguridad:** Proporcionando un almacenamiento único, que unifique documentos y la catalogación de los mismos y que simplifique la definición de políticas de mantenimiento y backup.
- **Ubicuidad:** Accesible, con las protecciones necesarias, a todos los elementos de la empresa con independencia de su ubicación física.
- **Capacidad de recuperación y acceso:** En forma sencilla y proporcionando métodos de búsqueda ágiles y completos que garanticen la reutilización adecuada de cualquier material o parte del mismo.
- **Centralización:** Facilitando el mantenimiento de versiones y garantizando la homogeneidad de formatos y contenidos a lo largo de toda la organización. Asimismo, asegurando la consistencia de los criterios de catalogación.

### Criterios Funcionales

En este apartado se describen los distintos módulos básicos que configuran el sistema final:



## Catalogación

Este es un elemento básico de cualquier sistema de gestión documental. A cada elemento incluido en el mismo se le asignan una serie de calificadores y atributos que permitan su rápida localización y recuperación.

Un sistema de catalogación debe cumplir los requisitos siguientes:

- Debe ser **completo**, es decir capaz de identificar y albergar TODOS los criterios relevantes que puedan servir para identificar adecuadamente un documento concreto.
- Asimismo debe ser **flexible**, de forma que pueda adaptarse y evolucionar en el tiempo, dando cabida a nuevos criterios y enfoques.
- Parte fundamental del sistema es la definición de una **Ficha Documental** que aglutine todos los aspectos y datos necesarios para la catalogación del documento y sea a la vez flexible para adaptarse a las distintas tipologías de la documentación a catalogar.

A continuación se relacionan, no de forma exhaustiva, los elementos básicos que contiene esta Ficha Documental:

- **Datos de Filiación:**
  - Fecha de creación
  - Autor
  - Título
  - Formato del documento
  - Descripción breve
  - Referencias y/o documentos relacionados
  - Nivel de Confidencialidad / Seguridad
  
- **Claves de Catalogación:** Dando cabida a todos los posibles criterios de clasificación del documento, por ejemplo:
  - Área de aplicación (Documentación interna, Clientes, etc.)
  - Sector de mercado
  - .....
  
- **Historial del documento**
  - Versiones
    - Fecha
    - Autor
    - Comentarios acerca de la versión
  - Utilización
    - Cliente
    - Fecha
    - Comentarios

Dada la imposibilidad de prever la evolución futura de los distintos criterios aplicables, el sistema debe permitir su redefinición y ampliación constantes.

La Ficha Documental contiene un primer apartado de datos de formato fijo (filiación) con un conjunto variable de claves de catalogación. El soporte idóneo para esta estructura sería una clasificación jerárquica tipo **Tesoro**, totalmente definible por el usuario. La ventaja inherente a esta clasificación es que facilita en gran



manera las búsquedas por aproximación iterativa, sin necesidad de especificar todos y cada uno de los parámetros de búsqueda en el momento de iniciar ésta.

## Recuperación

Si el sistema de catalogación es la base estructural de cualquier gestión documental, el sistema de recuperación es el que da sentido y utilidad al sistema completo. Debe cumplir, al menos, los siguientes requerimientos:

- Debe ser **sencillo**, sin precisar de un aprendizaje complejo.
- Debe ser **flexible**, permitiendo distintos métodos de busca complementarios.
- y por último debe ser **progresivo**, permitiendo que la búsqueda se vaya refinando en forma iterativa.

El sistema se basa en la creación de “filtros” por combinación de criterios permitiendo cualquier asociación de elementos, tanto de los datos de filiación, como de términos o voces del Tesouro. Es sencillo, puesto que todos los elementos del “filtro” están presentes en la pantalla de generación, flexible puesto que no impone ningún formato fijo y progresivo con el añadido o refinado de los criterios a aplicar en los distintos ciclos de búsqueda.

El sistema de recuperación incluye, no sólo las herramientas de localización de un documento sino la recuperación, edición o impresión del mismo. Siempre aplicando los criterios de seguridad definidos previamente para el documento concreto.

## Servicios Complementarios

Una de las ventajas del sistema de Gestión Documental es la variedad de servicios para el usuario que pueden construirse sobre el, más allá de la búsqueda y recuperación de documentos concretos. Esto se traduce en valor añadido para los usuarios.

A continuación se relacionan algunos de los servicios más relevantes que incluye el sistema:

### Novedades - Listas de Suscripción

Su ámbito puede ser particular para un usuario, departamento o global. En cuanto al alcance puede limitarse a documentos concretos (para el seguimiento de versiones, por ejemplo) o a todos los documentos que cumplan las condiciones que se definan por fecha de incorporación, temática, claves de catalogación y, en general por cualquier concepto de los que se definen en la ficha documental.

Cada vez que el sistema detecta la incorporación de un documento que cumple los requisitos fijados, envía un correo electrónico de aviso al usuario o bien, si el volumen de documentos es alto y para evitar la saturación del correo, se incorpora al boletín de novedades del usuario.

### Documentos favoritos

Cada usuario puede definir su lista de documentos favoritos, por frecuencia de acceso o por relevancia para su trabajo concreto. De esta forma se agiliza el acceso al documento de interés sin necesidad de repetir la búsqueda en cada ocasión.

### Historial de Acceso

Cada usuario tiene acceso inmediato a una lista con los últimos documentos accedidos.



## Control de acceso

Cualquier sistema informático debe contener un módulo de seguridad y control de acceso. Las características particulares de un sistema de gestión documental hacen necesario un nivel de seguridad mayor que la simple combinación usuario / password habituales.

A continuación se enumeran los aspectos fundamentales que contiene el sistema:

Cada usuario se identifica en forma inequívoca en el sistema y lleva asociado un **perfil** con los privilegios y permisos que pueda ejercer, por ejemplo, documentos a los que puede acceder, permisos de consulta, copia o modificación y nivel de confidencialidad del documento.

Este perfil puede completarse con facilidad con criterios sectoriales, de área de actividad e incluso de ámbito geográfico.

Adicionalmente cada documento o grupo de documentos tendrá asociada una calificación de **confidencialidad / seguridad**, no sólo en los aspectos de seguridad en el acceso a la información sino en su protección frente a modificaciones no deseadas.

Para determinar si un usuario concreto puede acceder a un documento y

Por último el sistema mantiene un **registro de accesos** por usuario y documento reflejando la fecha y hora de inicio de sesión, documentos accedidos y trabajo realizado con ellos.

## Reporting

El sistema se completa con un módulo de reporting que proporciona tanto información operativa: fichas documentales, resultados de búsqueda, resúmenes de trabajo, etc.; como de gestión: consolidados de actividad, por usuario, sectorial, etc.

## Servicios auxiliares

El sistema de gestión documental incluye distintos servicios periféricos, en gran parte automáticos, que incrementan el valor recibido y percibido por el usuario.

Entre otros podemos citar a modo de ejemplo los siguientes:

- Mantenimiento de estándares corporativos, formatos, imágenes, plantillas para el desarrollo homogéneo de documentación, logos de clientes, etc.
- Servicio de novedades, nuevas incorporaciones, versiones, etc.
- Listas de interés sectorial, por materia, por tecnología, etc.
- Interfaz especial para dispositivos tipo SmartPhone, Tablet, etc.
- .....

