



GUÍA de DIGITALIZACIÓN en la GESTIÓN DOCUMENTAL de la EMPRESA



diputación de **málaga**

cem

CONFEDERACIÓN
DE EMPRESARIOS
DE MÁLAGA



**“GUÍA DE DIGITALIZACIÓN EN LA GESTIÓN
DOCUMENTAL DE LA EMPRESA”**

PROYECTO DESARROLLADO POR:



FINANCIADO POR:



COLABORA: en la elaboración de contenidos: **BMC**

Diseño y Maquetación: **IDEANTO COMUNICACIÓN SL**

© del texto: CEM 2021

© de la edición: CEM 2021

Prólogo Presidente CEM para “Digitalización en la Gestión documental en la Empresa”

Si hay una palabra que define el tiempo que vivimos es “cambio”. Y es que afrontamos cada día nuevas formas de vivir y trabajar, sea voluntariamente, por un afán de mejora continua, o también en ocasiones forzados por las circunstancias, como ha sido el caso de la crisis sanitaria del COVID-19, que ha funcionado como un catalizador de modificaciones sustanciales en diversas áreas.

En el ámbito de la empresa, en concreto, el cambio se dirige por lo general a la optimización de recursos y procesos. Y es en esta última parte donde se encuadra la presente Guía. De un lado, apoyada en la digitalización, cuyo protagonismo es ya inexcusable en nuestra vida personal y social. Del otro, porque permite incrementar la productividad de las empresas, y con ello nuestra capacidad competitiva.

Todo ello, sin olvidar que la digitalización de documentos, además de simplificar procesos y permitir la adaptación a nuevos usos y formas de trabajo, sirve también a la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), favoreciendo la apuesta por la sostenibilidad, en línea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas.

Para afrontar estos importantes retos, desde CEM ponemos al alcance de empresas y autónomos esta sencilla herramienta, que esperamos ayude a consolidar el salto digital, en unos casos, a facilitar el teletrabajo, en otros, y en suma a incrementar las posibilidades de reactivación de nuestro tejido productivo.

Animamos a los lectores, por lo tanto, a revisar sus contenidos, y a valorar su utilidad y practicidad en el contexto del quehacer diario de su empresa. Entre sus páginas, sin duda, encontrarán ideas útiles para continuar avanzando hacia la mejora continua y la excelencia.

Javier González de Lara y Sarria

Presidente

Confederación de Empresarios de Málaga (CEM)

Confederación de Empresarios de Andalucía (CEA)

Prólogo Diputación para “Digitalización en la Gestión documental en la Empresa”

Desde la Diputación provincial de Málaga consideramos fundamental llevar la digitalización a todas las facetas de la vida del ciudadano. Desde la gestión de citas electrónicas hasta la optimización de las tareas laborales, el entorno digital ofrece grandes posibilidades que no podemos dejar escapar.

Y si existe un ámbito en el que la tecnología y su traslación al mundo virtual está experimentando un imparable desarrollo, ese es el entorno de las empresas. Cada una de las fases de producción y comercialización de productos es susceptible de beneficiarse de aplicaciones y programas específicamente generados para aumentar en eficacia y eficiencia. Y en lo que se refiere a la oferta de servicios, existe también una amplia gama de posibilidades de optimización de procesos, gestión e la calidad y de la satisfacción del cliente.

Es por ello que acompañar a las empresas en este salto a un entorno virtual resulta ya una misión inexcusable para los agentes económicos y sociales, comprometidos en asegurar el crecimiento y la competitividad de nuestro territorio.

Con estas premisas, desde la Diputación de Málaga auspiciamos, en estrecha colaboración con la Confederación de Empresarios de Málaga (CEM), la edición de esta Guía. Con ella pretendemos poner el foco en un aspecto poco visible, y sin embargo igualmente esencial, en la gestión de nuestras organizaciones, como es la gestión documental en entornos

virtuales. Un paso significativo en el día a día de muchas pequeñas, medianas y grandes empresas, que marca una diferencia notable en cuanto a la optimización de procesos.

Esperamos que los lectores de la Guía encuentren entre sus páginas recomendaciones y consejos prácticos que les orienten en este sentido y que propicien una mejora competitiva para sus empresas en particular y para el tejido empresarial malagueño en su conjunto.

José Francisco Salado Escaño

Presidente

Excelentísima Diputación de Málaga

ÍNDICE

Prólogo Presidente CEM	3	2.1.2 Gestión	15
Prólogo Presidente CEM	4	2.1.3 Archivo.....	15
1. INTRODUCCIÓN.....	7	2.2 ELABORA TU PLAN.....	15
1.1 ¿QUÉ ES LA “DIGITALIZACIÓN DOCUMENTAL”?.....	8	3. ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACIÓN ...	16
1.2 OBJETIVOS	9	3.1. PROCESOS Y GESTIÓN DOCUMENTAL	17
1.3 VENTAJAS	9	3.1.1 Compras.....	21
1.4 ALCANCE	11	3.1.2 RRHH / Personal.....	25
1.4.1 Proceso	11	3.1.3 Marketing.....	32
1.4.2 Normativa	11	3.1.4 Dirección	34
1.4.3 Soporte técnico	11	3.1.5 Atención al cliente	36
1.4.4 Cultura de la organización	12	3.1.6 Almacén	40
2. EL RETO.....	13	3.1.7 Mantenimiento de equipos	43
2.1 FASES.....	14	3.1.8 TI.....	46
2.1.1 Captura.....	14	3.1.9 Administración.....	47

4. REQUISITOS LEGALES DEL SOPORTE PAPEL EN TU EMPRESA	52	6.4 CONTROL DE CALIDAD	64
4.1 RGPD	53	6.4.1 modelo Moreq	64
4.2 PLAZOS	53	6.4.2 la norma UNE-ISO 15489: presentacion general	66
4.3 DIGITALIZACIÓN	54	6.4.3 la norma ISO 23081	68
5. REQUISITOS PREVIOS A LA DIGITALIZACIÓN	56	7. RELACIONES CON LA E-ADMINISTRACIÓN	70
5.1 DIRECTRICES GENERALES	57	7.1. RELACIONES CON LA E-ADMINISTRACIÓN	71
5.2 REQUISITOS TÉCNOLÓGICOS.....	57	8. MEDIO AMBIENTE.....	73
6. PROCESO DE DIGITALIZACIÓN.....	59	8.1 MEDIO AMBIENTE Y GESTIÓN DOCUMENTAL.....	74
6.1 FASE DE INICIO.....	60	9. ANEXOS.....	78
6.2 PREPARACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN	60	9.1 AYUDAS Y SUBVENCIONES	79
6.3 FASE DE DIGITALIZACIÓN	60	9.2 FORMACIÓN	79
6.3.1 Asignación de metadatos.....	61	9.3 ENLACES DE INTERÉS	80
6.3.2 Certificación y firma.....	62	9.4 HERRAMIENTAS DIGITALES.....	80
6.3.3 Gestor documental	62	9.5 SOFTWARE HOMOLOGADO PARA LA DIGITALIZACIÓN DE FACTURAS.....	84
		10. GLOSARIO	93

1

INTRODUCCIÓN

00.70

00.47

00.25

00.00

EN ESTE CAPÍTULO VEREMOS...

1.1 ¿Qué es la "Digitalización Documental"?

1.2 Objetivos

1.3 Ventajas

1.4 Alcance

1.4.1 Proceso

1.4.2 Normativa

1.4.3 Soporte técnico

1.4.4 Cultura de la organización

1.1 ¿QUÉ ES LA “DIGITALIZACIÓN DOCUMENTAL”?

Las nuevas tecnologías catapultan los procesos de transformación digital en las empresas reorganizando sus metodologías de trabajo y estrategias. Las tecnologías de la información y la creciente hiperconectividad posibilitan entornos laborales eficientes y competitivos, donde los procedimientos tradicionales, esos que “siempre nos han funcionado” y “no merece la pena cambiar”, pueden representar un importante lastre para el futuro de nuestro negocio.

Pensemos cómo ha evolucionado la trazabilidad en el sector logístico. Cómo se ha conseguido que un producto pueda recorrer medio mundo a través de una compleja cadena de operadores. ¿Crees que se puede ser parte de este engranaje con un albarán físico?

En cualquier empresa se generan, se reciben y circulan una cantidad ingente de documentos cada día (recibos, expedientes, contratos, facturas, pedidos, etc.). **La digitalización documental consiste en transformar los documentos físicos en archivos digitales a través de una estrategia que nos permita una gestión más eficiente de los mismos.** Hablamos, por tanto, de un proceso estructurado que facilite las interrelaciones documentales entre departamentos, mercado y administración, así como el archivo de todo ello.

Digitalizar vs. escanear

No debemos confundir escanear un documento con digitalizarlo. El resultado puede parecer similar, pero las posibilidades de uno u otro archivo tienen poco que ver.

ESCANEAR

Convertir un documento físico en una imagen de archivo digital.

Se puede elegir libremente el nombre, formato y las características del documento.

El resultado es una imagen estática.

Carece de seguridad, los archivos pueden ser borrados o modificados sin ninguna limitación.

No tiene validez legal

DIGITALIZAR

Convertir un documento físico o digital según una estructura estandarizada.

El nombre, formato y características responden a la finalidad del documento y a la política corporativa.

El resultado dependerá del uso asignado por el sistema, pudiendo ser una imagen estática, editable, manipulable, etc.

Los archivos son clasificados para discriminar usuarios de acceso, encriptados para su envío seguro, etc.

Incorpora metadatos que acreditan su legalidad.

Obviamente, la versión digital de un documento debe aportar su imagen en archivo electrónico, pero además, una serie de informaciones y requisitos que respondan a una planificación previa, de forma que se cumplan los objetivos propuestos.

1.2 OBJETIVOS

La puesta en marcha de una empresa y su evolución a lo largo del tiempo genera una enorme cantidad de documentación que deber ser administrada y archivada. Los costes asociados a ambas actividades, así como la eficiencia en la gestión, pueden determinar nuestra competitividad en el mercado.

Sin duda el objetivo debe ser la total digitalización de toda la documentación que gestionemos y para ello, la estrategia a seguir debe cumplir con este fin, independientemente de que la ejecución sea por etapas, departamentos o procesos.

La selección y dimensión de los recursos técnicos y humanos debe dar respuesta a este estadio final, por lo que desde el origen del proyecto de digitalización documental, debemos considerar este fin en la toma de decisiones.

1.3 VENTAJAS

¿Qué nos aporta una gestión documental digitalizada? Entre las muchas ventajas que nos ofrece, destacamos las siguientes:



ACCESO

Permite el acceso a la documentación desde cualquier lugar y desde cualquier dispositivo.



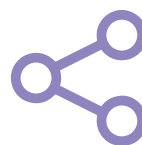
AHORRO DE COSTES

La reducción de todos los tiempos de gestión interna, externa y con la administración (creación, búsqueda, archivo, envío, etc.), contribuye a un importante ahorro de costes



ALMACÉN

Se reduce el espacio de almacenamiento y los costes asociados a su gestión y mantenimiento.



COMPARTIR

Facilita poder compartir documentos sin sobrecargar otros sistemas como la mensajería electrónica.



CONSTRUYE MARCA

Una respuesta más rápida y eficiente a nuestros clientes y proveedores contribuye a generar una buena imagen de marca.



CONTROL

Posibilita discriminar el acceso según el rango o acreditación del usuario.



CUMPLIMIENTO NORMATIVO

Muchas empresas y administraciones exigen en sus procedimientos el formato digital como requisito imprescindible para poder interactuar con ellos.



ECOLOGÍA

El ahorro en papel y la reducción del ecosistema que lo rodea, facilita una gestión más ecológica.



PRODUCTIVIDAD

Incrementa la productividad y reduce los plazos de respuesta.



RETENCIÓN DEL TALENTO

Un entorno de trabajo ágil e innovador reduce la carga administrativa y facilita retener a los mejores empleados.



ROI

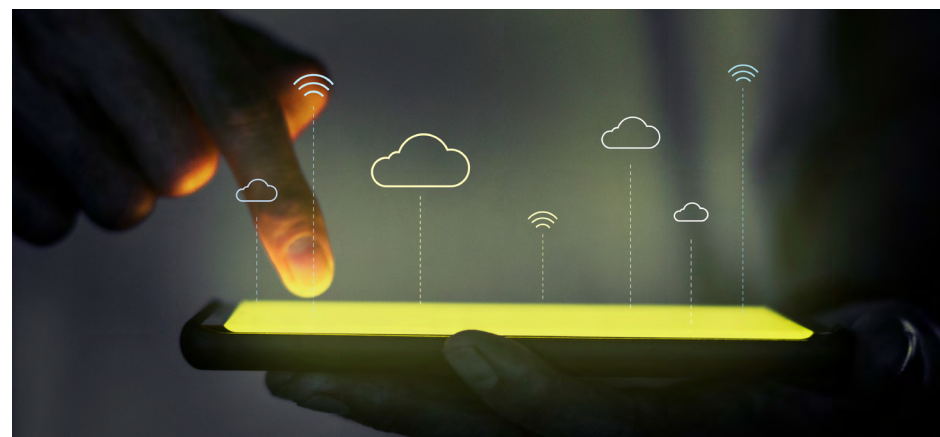
El retorno de la inversión es positivo.



SEGURIDAD

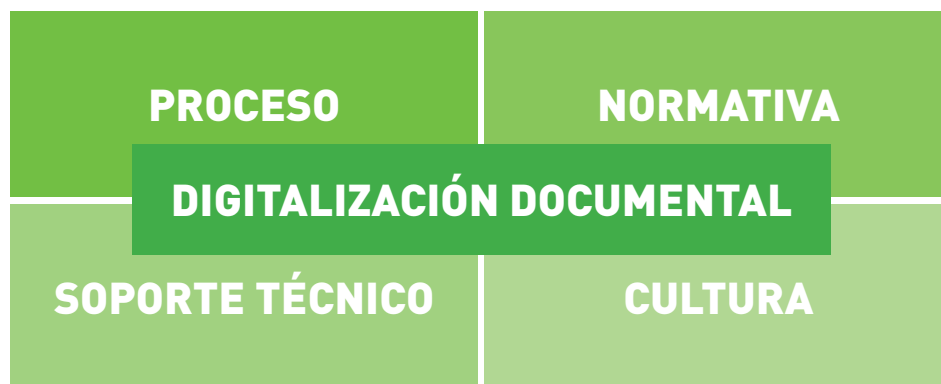
Incrementa la seguridad ante pérdidas, extravíos o manipulación inadecuada.

Posibilita la firma electrónica.



1.4 ALCANCE

Con el objetivo de “cero papel”, el proyecto de digitalización de la gestión documental en nuestra empresa se asienta en cuatro soportes básicos.



1.4.1 Proceso

Las distintas tareas a desarrollar se basan en la captura, gestión y archivo de la documentación. Podría parecer que solo cambia el formato, pero el cambio tiene un gran calado que afectará de forma positiva a toda nuestra organización. Además del formato, los nuevos procesos a implantar (intrínsecamente ligados a la digitalización), deben mejorar tareas, procedimientos, jerarquías, etc. Todo ello nos ayudará a ser más eficaces y competitivos.

1.4.2 Normativa

La digitalización comporta tanto la adaptación a una normativa específica, como la adecuación a reglamentos y leyes más amplios que debemos tener en cuenta.

Dentro de la normativa específica, el software que utilicemos para digitalizar documentos requeridos por Administraciones Públicas, como la Agencia Tributaria, debe estar homologado por la misma (tema 8: relaciones con la e-administración).

Así mismo, y en cumplimiento con el RGPD (Reglamento General de Protección de Datos), debemos asegurar la seguridad de esa documentación (con infinidad de datos de empleados, clientes, proveedores, etc.) tanto en el tratamiento, como en su archivo.

1.4.3 Soporte técnico

Cambiar el soporte físico de la documentación por un soporte digital trae consigo la disponibilidad de un hardware y un software que permita dicho cambio y su evolución.

Desde la disponibilidad de estructuras básicas como un escáner o un OCR (reconocimiento óptico de caracteres), hasta programas especializados en gestión documental, debemos adecuar la infraestructura necesaria a nuestras necesidades.

Las empresas que comercializan este tipo de soluciones, asesoran en el las necesidades y dimensionamiento que precisa cada cliente.

Otro aspecto nada desdeñable es la disponibilidad de medios para visualizar y manipular la documentación necesaria en el punto físico requerido a través de dispositivos móviles que faciliten esta labor.

Por último, el almacenamiento de toda esta información es otro punto crítico en cuanto a su capacidad, seguridad y disponibilidad.

1.4.4 Cultura de la organización

En materia de digitalización, luchar contra el consabido “así lo hemos hecho siempre, y funciona”, es ya de por sí complicado. Cuando además lo que pretendemos digitalizar es la documentación, hemos de ser conscientes de que estamos tocando uno de los pilares fundamentales de toda organización y que afecta de forma transversal a todos los departamentos.

Si empresarialmente hemos nacido en la era digital, será más fácil que la estructura generada de base nos posibilite un desarrollo menos dependiente del papel y que los pasos que demos en materia de digitalización ya cuenten con una base certera. Por el contrario, si nuestra empresa proviene de una cultura analógica, la adaptación parcheada de subsistemas puede llevarnos a un caos que ocasione un efecto contrario al que pretendemos conseguir. Por ello, es fundamental iniciar el proyecto teniendo muy claro el entorno para que todo el personal lo apoye, minimizando los fallos que puedan producir rechazo a todo el sistema.

Es común que muchas empresas retrasen este tipo de mejoras o se dediquen a implementarlas de forma puntual en determinados

procedimientos o departamentos. Muchas veces obligadas por las circunstancias. En estos casos, carecer de una estrategia global provocará deficiencias que generaran un sentimiento de rechazo y la vuelta a operar con anteriores procedimientos. Este proceder supone hipotecar un avance hacia la digitalización documental global que debe estar en la agenda de cualquier organización empresarial.



2

EL RETO

WORLD TRAFFIC



Total Orders

13,678

+2.2% LAST MONTH

Total Sales

11,892

+1.8% LAST MONTH

Total Profit

\$6,789

+3.1% LAST MONTH

Analysis



EN ESTE CAPÍTULO VEREMOS...

2.1 Fases

2.1.1 Captura

2.1.2 Gestión

2.1.3 Archivo

2.2 Elabora tu plan



2.1 FASES

Nos planteamos el reto de implementar herramientas y metodologías para facilitar la implantación de una gestión documental digitalizada en nuestra empresa. Para ello, entendamos primero el alcance en sus distintas fases y, posteriormente, elaboremos un plan que nos garantice el éxito en cada una.



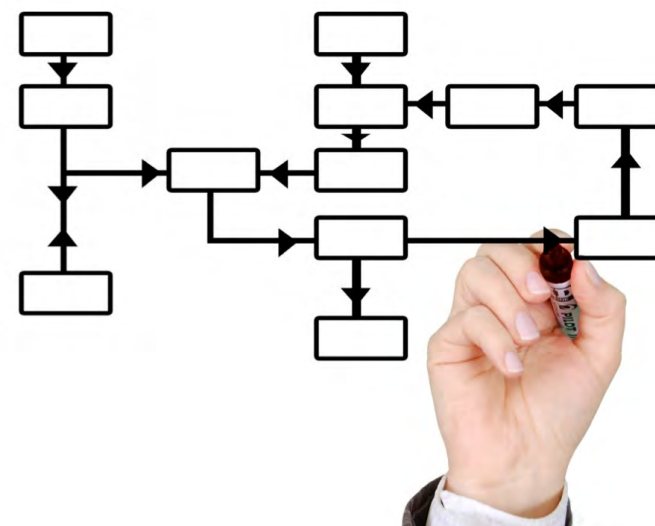
2.1.1 Captura

La información plasmada tanto en documentos físicos o electrónicos que circula por tu empresa tiene distintas fuentes de entrada, gestión y salida. Para entender el proceso se hace imprescindible la categorización de los distintos tipos de documentos, formatos, diseños, etc., y la inclusión de todos ellos en los respectivos flujos de trabajo a los que pertenece.

Cada vía de acceso a esta información nos ofrece la oportunidad de capturar un conjunto de datos que, de forma inteligente, retroalimente distintos subsistemas dentro de la organización.

Este proceso es posible gracias a la indexación que, dentro de la fase de captura, incorpora a cada documento información adicional clave para dotarlo de todo un mundo de posibilidades más allá de simple soporte digital.

Para entender tanto el origen de la información como su procesamiento interno, la realización de diagramas de flujo nos ayudará a posicionar cada documento tanto en esta fase como en las posteriores.



2.1.2 Gestión

Cualquier somero análisis que realicemos sobre la gestión de un determinado documento físico frente a su versión digital, revelará las ineficiencias del sistema allí donde lo estemos utilizando y el coste de oportunidad entre uno y otro.

A la clara ventaja de la versión digital, hemos de añadir que su “transformación” debe llevar implícita el análisis de los flujos de trabajo y su correspondiente optimización, aprovechando todo el potencial que nos ofrece la facilidad de acceso, rapidez de búsqueda, jerarquización, etc.

Sustituir el papel, representa desterrar el procedimiento establecido por las limitaciones de su propia condición física, adecuando el nuevo flujo de trabajo al nuevo ecosistema. Este debe facilitar la inmediatez al compartir la información, la automatización de procesos, la asignación de responsabilidades en cada tarea, etc., solo así aprovecharemos todo el potencial de la digitalización documental.

2.1.3 Archivo

Los principios básicos de un buen sistema de archivo pasan por las posibilidades de acceso, recuperación, control y seguridad.

En nuestra versión digitalizada cambiamos de ubicación el archivo, reduciendo o eliminando el espacio del mismo. Controlamos y jerarquizamos el acceso según los distintos perfiles de nuestra organización, además de establecer los sistemas de seguridad necesarios para garantizar el archivo de la información y las comunicaciones.

2.2 ELABORA TU PLAN

Independientemente del tamaño o complejidad de nuestro negocio, se hace imprescindible el establecimiento de un plan de acción que marque los distintos hitos y el alcance de los mismos. Siempre que sea posible y realizable, dicho plan debe cubrir la totalidad de gestión documental, aunque su ejecución se desarrolle en distintas etapas. Solo así seremos capaces de armar una estrategia que realmente de respuesta a las necesidades reales, evitando pasos atrás y disfunciones. Si nos encontramos “a medio camino”, el plan debe ser igualmente integral, de forma que anteriores y nuevas formas de hacer se acoplen y ajusten en un mismo fin.

Una vez analizados los distintos elementos de la digitalización documental de nuestro negocio, debemos marcar una planificación temporal realista que establezca los distintos hitos de nuestro plan. La “eternidad” de actuaciones específicas en determinados procedimientos o departamentos de forma aislada, contribuirá más a reacciones negativas frente al cambio que a su desarrollo, por lo que es fundamental el plan global que abarque la mayor parte de la empresa.

Un buen plan debe estar refrendado por las aportaciones de los propios empleados, pero sin olvidar a clientes y proveedores. Ellos nos facilitarán la información de las necesidades a cubrir, los cuellos de botella, las ineficiencias y fortalezas del actual sistema, contribuyendo a construir una sistemática robusta que garantice cubrir las necesidades actuales y futuras.

Un equipo integrado por los distintos departamentos aportará la visión global necesaria para dar certeza y credibilidad a las medidas a adoptar. Una vez configurado, si lo formamos y desarrollamos, nos aportará las mejores soluciones.

3

ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACIÓN

EN ESTE CAPÍTULO VEREMOS...

3.1 Procesos y gestión documental

3.1.1 Compras

3.1.2 RRHH / Personal

3.1.3 Marketing

3.1.4 Dirección

3.1.5 Atención al cliente

3.1.6 Almacén

3.1.7 Mantenimiento de equipos

3.1.8 TI

3.1.9 Administración

3.1. PROCESOS Y GESTIÓN DOCUMENTAL

Todas las empresas de hoy en día, independientemente de su tamaño, trabajan con una gran cantidad de documentos, que se van generando y acumulando en el día a día y resulta muchas veces ser casi imposible su búsqueda y control. Sin embargo, todas ellas requieren que sus documentos sean fácilmente accesibles y la gestión de los mismos sea lo más ágil posible, pero aún quedan muchas empresas por subirse al tren de la transformación digital. En estos documentos está toda la información y el conocimiento del negocio y son claves para su supervivencia y crecimiento de nuestra empresa.

La digitalización de documentos implica pasar documentación física a formato digital. Son muchas las empresas que almacenan gran cantidad de documentación que ocupa demasiado espacio y es difícil de consultar.

Aunque este proceso pueda resultar tedioso, una vez realizado puede suponer una ventaja competitiva al hacer que la información sea accesible. Pero ¿qué hay que considerar antes de digitalizar documentos? ¿Y después? ¿Qué ventajas reales aporta este proceso?

Cuando se trata de establecer un sistema de control para los documentos de una empresa, se aplica a la gestión de los procesos para gestionar tanto la elaboración, emisión, revisión, aprobación, distribución, control y mantenimiento actualizado de los documentos.

Igualmente se ha de establecer la metodología de la empresa para identificar, almacenar, proteger, recuperar y disponer los registros que demuestran la conformidad con los requisitos legales y normativos.

El sistema de gestión documental puede afectar, en general a los siguientes documentos:

- Manuales.
- Procedimientos.
- Instrucciones / Protocolos / Especificaciones.
- Formatos.
- Registros.

Muchos de estos documentos se han gestionado hasta ahora en soporte papel y deberían ser gestionados en el proceso de digitalización a través de archivos informáticos.

MANUALES

Los manuales son documentos que transmiten, de forma ordenada y sistemática, toda la información relacionada con una o varias actividades de la empresa en la que se expone el modo como deben ejecutarse las funciones y las acciones para lograr un objetivo determinado. Por regla general, el manual agrupa las instrucciones básicas y globales que deben aplicarse en un campo de actividades generales de la empresa. Así mismo, sirven como medio de comunicación y de coordinación entre las diferentes áreas.

PROCEDIMIENTOS

Un procedimiento es un documento que establece la sistemática de trabajo y como se hacen determinadas pautas de actuación en el ámbito de todos los procesos.

El procedimiento estandariza la forma de llevar a cabo una acción determinada y crea un método.

PROTOCOLOS / INSTRUCCIONES TÉCNICAS / ESPECIFICACIONES

Son documentos que describe en resumen el conjunto de secuencias técnicas necesarias para la gestión de los subprocesos.

FORMATOS

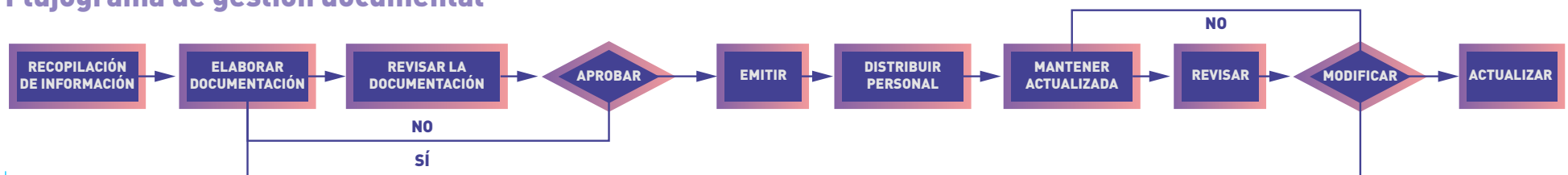
Son las plantillas o formularios “en blanco” sin rellenar, que utiliza la empresa como soporte para realizar las tareas establecidas tanto en los procedimientos como en los protocolos.

REGISTROS

Son los documentos donde se proporciona evidencia de actividades desempeñadas en los procesos.

En los registros cumplimentamos todas las actividades derivadas tanto de los procedimientos como de los protocolos y que principalmente resultan de la cumplimentación de los formatos.

Flujograma de gestión documental



Son cumplimentados de manera que exista una sistemática clara de archivo.

El período de archivo es en general de 3-5 años, siempre que no se especifique lo contrario o exista un requisito legislativo.

OTROS DOCUMENTOS

Pueden existir otros documentos: guías de trabajo, flujogramas, planes funcionales, planes estratégicos, etc., que, aunque no sea necesario codificar, si es imprescindible establecer una sistemática de control.

ARCHIVOS INFORMÁTICOS

La estructura de la documentación de la empresa mantenida únicamente en soporte informático se guarda en las diferentes carpetas organizadas por departamentos en la estructura del servidor.

Todos los archivos informáticos, son sometidos a un proceso de seguridad informática, copias de seguridad, protección de datos, etc. Que permite su control y disponibilidad en cualquier momento.

GESTIÓN DOCUMENTAL POR PROCESOS

¿Qué es un proceso?

Entendemos un proceso como una serie de actividades estructuradas y relacionadas para convertir unas entradas (p.e. Ofertas de servicios / productos) en unas salidas (p.e. Pedido solicitado por el cliente), que están sujetas a una serie de controles o requisitos (p.e. Directrices de marketing) y que pueden necesitar y consumir recursos de la Organización.

Tipos de procesos

De forma general, las empresas siguen la siguiente estructura de procesos:

- **Procesos estratégicos:** son aquellos que proporcionan directrices a todos los demás procesos; son procesos que ayudan a analizar las necesidades de las partes implicadas. (ejemplos: Dirección, Marketing....)
- **Procesos clave:** constituyen las actividades principales de la empresa, son los procesos que tienen impacto en el cliente creando valor para éste, son su razón de ser. También son los procesos donde el cliente percibe la calidad de la empresa.
- **Procesos de soporte:** dan apoyo a los procesos fundamentales o clave que realiza la empresa. Son procesos proveedores.

Todas las empresas cuentan con estos 3 tipos de procesos. Los estratégicos suelen coincidir en la mayoría de las organizaciones que nos vamos a encontrar, sin embargo, los procesos clave y de apoyo varían en

función del sector, de la actividad e, incluso, del tamaño de la empresa. Igualmente, lo que en una empresa son procesos de apoyo, en otra, esos mismos procesos son clave. Por ejemplo, compras puede ser un proceso de apoyo en empresas de servicios, sin embargo, en ciertas empresas como fabricación de material de oficina, el proceso de compras, es un proceso clave.

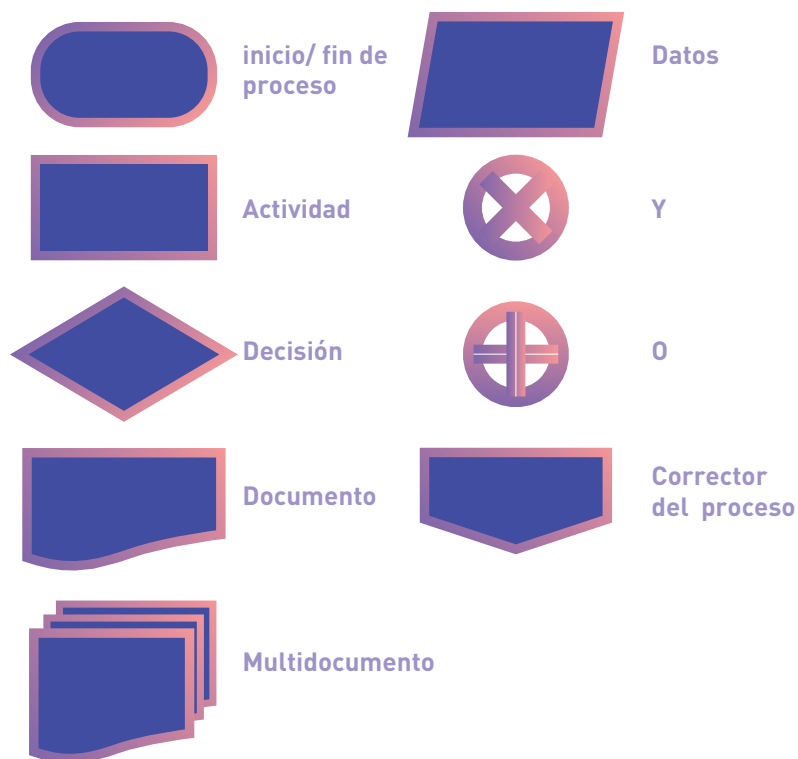
Fuente: Manuel Martínez Martínez. BMC. Gestión de Procesos. Depósito legal y derechos de autor.



Diagrama de Flujo

El Diagrama de flujo representa la secuencia de los procesos. Debe ser elaborado junto a los responsables de los procesos por todos los interlocutores que participan en sus distintas fases.

Debe tener siempre un inicio y un fin de proceso. Será habitual que el inicio, el fin, o alguna actividad del diagrama esté relacionada con otro proceso de la empresa: es importante que esta relación se refleje. Una solución es mediante una flecha, sin fin, que identifique el proceso con el que se relaciona.



En un principio los documentos interactúan en cada una de las fases, y pueden ser repetidos ya que en algunas fases son entradas a los procesos y en otros son salidas de los mismos. En realidad, cada documento es una forma diferente de “ver” a la empresa.

La definición de los procesos es una forma esquemática y simple de presentar las diferentes actividades que realiza la empresa en los niveles estratégico, clave y de apoyo. Tienen la ventaja de que, para un mismo sector, suele ser muy similares.

Y en muchos sectores los procesos tienen básicamente el mismo flujo de secuencia y documentos asociados.

La ficha que obtenemos de cada proceso se complementa con el diagrama de flujo correspondiente. Debemos pensar también que las fichas de proceso serán manejadas por el personal afectado directamente por el mismo, por lo que mientras más información tengan del mismo mejor será su comprensión (recordemos la labor didáctica de esta metodología).

La información documentada aplicable al proceso se asigna desde la información documentada dada de alta en el sistema de gestión. Para poder asignar un documento está debe estar aprobado.

El panorama informativo y empresarial requiere un cambio, el paso del papel al formato digital para ser más eficientes, procesar rápidamente y, con mayor seguridad la información, dar un valor añadido frente a la competencia y, sobre todo, ahorrar costes burocráticos cada vez más innecesarios. La alternativa que les queda a las empresas para afrontar este cambio es la gestión documental inteligente, un software o aplicación informática que haga posible el manejo, la gestión,

la conservación, la publicación y el trabajo sobre los documentos electrónicos.

Existen diferentes herramientas en el mercado que integran softwares para una correcta gestión documental por tratarse de una alternativa ideal para: clasificar adecuadamente los documentos, leerlos a través de un sistema para reconocer los datos escritos en ellos, acceder rápidamente a la información, hacer una búsqueda a través de una palabra o palabras y localizarlo.



Lo digital ya no es exclusivo de determinados departamentos (informática, sistemas, etc.). En la actualidad, la mayoría de las empresas modernas utilizan una infraestructura digital en toda la organización. No obstante, el éxito de la implementación de los proyectos de transformación sigue dependiendo en gran medida del departamento de TI y/o el que asume estas funciones principalmente en las pequeñas empresas.

3.1.1. Compras

Normalmente este proceso establece la sistemática de adquisición de productos y servicios de la empresa.

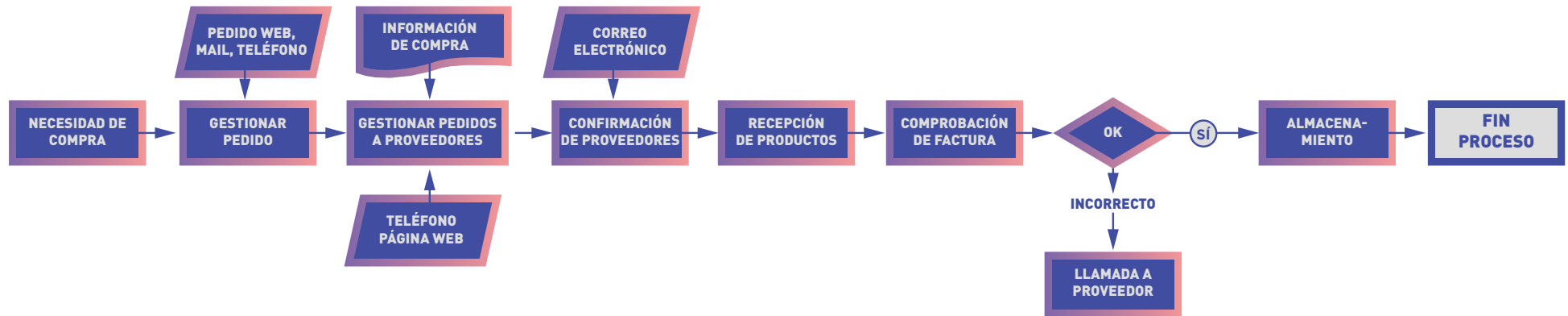
Desde el trueque al comercio electrónico el proceso de compra ha evolucionado y, con la popularización de Internet, se ha revolucionado.

En él se establecen las condiciones generales para la adquisición de materias primas, equipos, elementos y servicios y las actuaciones de los diversos departamentos y secciones implicados en una compra o contratación de servicios.

Los requisitos aplicables a cada compra, en caso de existir, se documentan en el pedido correspondiente, así como la relación y evaluación de proveedores – suministradores de producto y subcontratistas de servicios.

Los requisitos documentales se establecen principalmente para la verificación de los productos o materias primas compradas, y servicios subcontratados, así como los formatos o impresos a emplear y su cumplimentación, y el archivo y mantenimiento de los documentos y registros generados en el proceso de compras.

FLUJOGRAMA COMPRAS



SUBPROCESO DE GESTIÓN DE PEDIDOS

Las especificaciones técnicas de las materias primas, componentes, elementos en general y servicios, cuando sean necesarias, son elaboradas por el responsable del departamento solicitante de la compra.

Las necesidades de compra de la empresa se establecen por cada departamento y pueden ser centralizadas a través del departamento de compras o por cada uno de los departamentos.

Con carácter general los pedidos se hacen por e-mail o mediante teléfono, siendo preferente el primero ya que deberíamos dejar constancia escrita del mismo.

En muchos casos los pedidos se realizan a través de la página web del proveedor que dispone de una central de compras con las características y condiciones de suministro.

En el caso de que sea un producto nuevo o bien se precise buscar un nuevo proveedor para un producto ya existente, se puede solicitar presupuesto sobre el mismo. Al igual que en el caso de los pedidos, los presupuestos se solicitarán preferentemente por correo electrónico para que quede constancia escrita.

El presupuesto se aceptará según el canal determinado por el proveedor y la empresa.

Documentos asociados

- ✓ Documento de pedido.
- ✓ Presupuesto de proveedor.

SUBPROCESO DE RECEPCIÓN Y VERIFICACIÓN DE PRODUCTOS

La inspección en la recepción de los productos comprados se aplica normalmente sobre las materias primas y elementos comprados directamente por la empresa con objeto de comprobar que se cumplen los requisitos especificados.

La inspección puede ser realizada por el personal de la empresa, sin existir un responsable preciso a tal efecto. El material una vez recepcionado, se deja en las zonas habilitadas para ello para la posterior comprobación por parte del supervisor correspondiente.

Se realiza una primera inspección visual del pedido para comprobar el estado de la mercancía, embalaje, cantidad (si se puede apreciar a simple vista) y fecha de entrega.

En todas las tareas anteriormente citadas, se evalúan diferentes documentos tanto aportados por el proveedor como registros documentales por parte de la empresa.

La persona que lo recibe, en caso de detectar anomalías, lo comunicará al responsable para que se genere la incidencia correspondiente.

Solamente se da por bueno el material que se reciba documentado, entendiendo que en cualquier caso y como mínimo, el material debe ir acompañado del albarán o factura de entrega del proveedor, más el albarán de entrega del transportista. Por otra parte, dicha documentación puede constar además de uno o varios de los siguientes documentos:

- Certificados de conformidad, cumplimiento o de cualquier otro tipo, solicitados en el pedido correspondiente.

- Documentación especificada por el departamento solicitante (manuales, instrucciones, etc.), en caso de instrumentos, maquinaria o elementos específicos, según los requisitos exigibles.

Documentos asociados

- ✓ Albarán del proveedor.
- ✓ Albarán de transportista.
- ✓ Factura del proveedor.
- ✓ Documentos de conformidad de los productos.
- ✓ Documentos asociados a los productos (manuales, instrucciones, etc.)

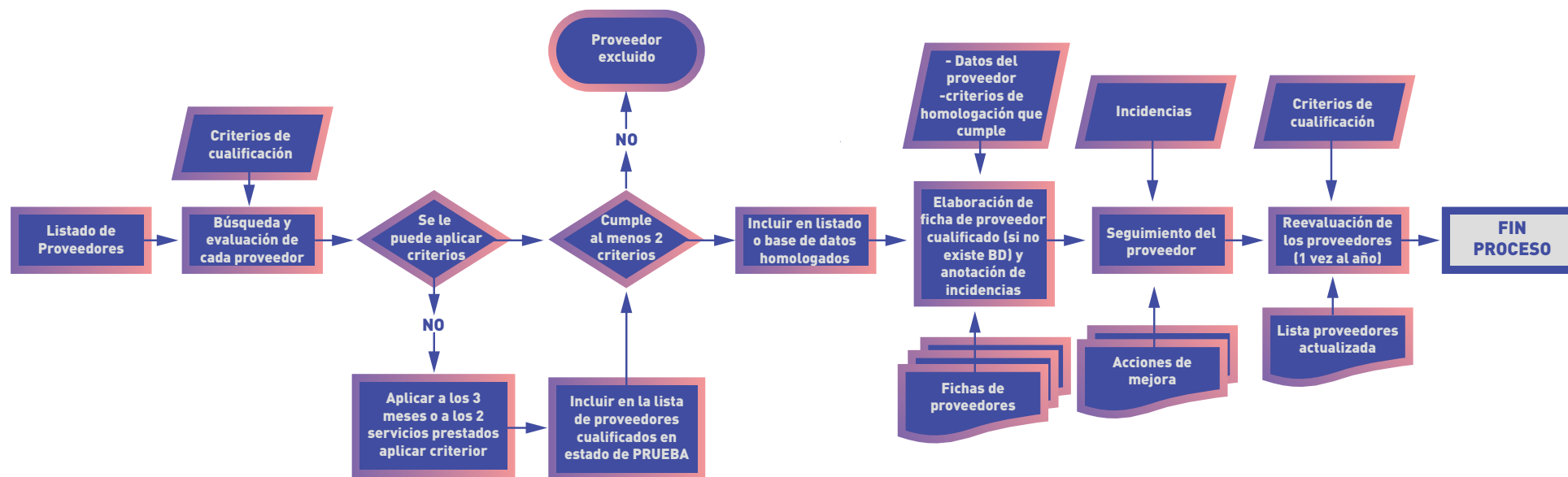
SUBPROCESO DE SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

Este subproceso establece la sistemática que siguen las empresas para asegurar que la selección y evaluación de proveedores se realiza de una forma ordenada y documentada y establecer los criterios que servirán como base de evaluación de los potenciales proveedores con los que pueda trabajar la empresa.

Una vez se determina un nuevo proveedor, el responsable de compras realiza la evaluación del proveedor. De la misma manera se decidirá si este es apto según los criterios seleccionados.

Se pueden establecer criterios de selección como pueden ser:

FLUJOGRAMA SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES



- Antigüedad.
- Facturación.
- Forma de pago.
- Suministro a otras empresas importantes del sector.
- Posibilidad de devolución.
- Aspectos medioambientales.
- Otros aspectos a valorar.

Documentos asociados

- ✓ Cuestionarios de selección de proveedores.
- ✓ Criterios de selección y evaluación de proveedores.
- ✓ Acuerdos de prestación de servicios / condiciones de colaboración.
- ✓ Base de datos de proveedores y subcontratistas

Digitalización documental

Todos los documentos de este proceso pueden estar en soporte informático, siendo conveniente solicitar al proveedor la documentación asociada al pedido (factura y documentos del producto) a través de correo electrónico y/o aplicación de gestión.

Todos los documentos del subproceso de selección y evaluación de proveedores podrían estar digitalizados, salvo los acuerdos establecidos por parte de la empresa que en muchos de los casos requieren la firma física de las dos partes: empresa y del proveedor o subcontratista. Una vez que un contrato con el proveedor o suministrador se encuentra en una fase de revisión o negociación, las herramientas de automatización inteligente se pueden utilizar para identificar partes específicas de un contrato que requieren una revisión adicional o presentan una oportunidad comercial. Los contratos electrónicos entre empresa y proveedores requieren menos análisis que en papel porque hay controles más estrictos sobre cómo se redactan.

Los albaranes suelen ser documentos en papel ya que sirven como evidencia con registro de firma o sello al proveedor o transportista de la correcta entrega.

Existen cada vez más empresas que dicho registro se hace a través de tablets o soportes tecnológicos habilitados para los clientes.

Si se lleva un buen control de los suministros, la propia aplicación de compras puede gestionar stocks mínimos enviado avisos a los encargados de compras. Además, los sistemas de compras más avanzados ayudan en la aprobación de cualquier tipo de facturas de proveedor y permiten automatizar los pagos.

La evolución de la Inteligencia Artificial (IA) permite también que el sistema de gestión de la aplicación de compras “aprenda” y se vaya volviendo más inteligente a medida que los usuarios realizan acciones con el programa. Este aprendizaje automático permite al software de compras sugerir una lista de proveedores cuando detecta la intención de compra de un determinado suministro.

Además, las empresas que tienen digitalizado este proceso pueden acceder a informes completos sobre solicitudes, artículos comprados, pedidos y pagos realizados. Las transacciones son rastreadas desde su solicitud hasta que se reciben. Debido a esto, se mejora la precisión contable, los pagos se realizan a tiempo y los usuarios establecen mejores vínculos y relaciones con el proveedor.

3.1.2 RRHH / Personal

SUBPROCESO SELECCIÓN DE PERSONAL

Para realizar la selección del personal, el responsable de Recursos Humanos (RRHH) establece tanto el perfil como los requisitos del puesto en coordinación con el responsable del departamento y la Dirección.

RRHH, en función de la necesidad planteada, comienza el proceso de búsqueda de candidatos que cumplan el perfil necesario a través de las diferentes fuentes de reclutamiento: recepción de currículums Vitae en plataformas (Infojobs, LinkedIn, etc.), ETT´s (indicando el perfil del candidato requerido), Fundaciones, etc.

Normalmente se envía un correo electrónico a los técnicos de selección de las diferentes vías indicando el perfil del candidato requerido, las condiciones y requisitos del puesto y las diferentes condiciones de formación y contratación.

En algunos casos, puede existir una base de datos propia con los curriculum vitae que nos llegan a la empresa tanto en mano como a través de la página Web.

Los pasos en el proceso de selección son los siguientes:

- ✓ Estudio y clasificación de los Currículums Vitae: Adecuación del candidato al puesto.

- ✓ Filtraje telefónico: Adecuación al puesto solicitado, explicación del proceso de selección y formación y citación para entrevista.
- ✓ Entrevista: Presentación de los candidatos y preguntas.

El responsable del departamento cumplimenta la plantilla formato de entrevista con los candidatos que han asistido y si son APTOS o NO APTOS.

Esta información se vuelca de nuevo en el archivo Guía de Resultados del Proceso de Selección, que sirve de guía para el personal del departamento de RRHH.

FLUJOGRAMA SELECCIÓN DE PERSONAL



Documentos asociados

- ✓ CV del candidato.
- ✓ Guión de la entrevista de selección.
- ✓ Contrato laboral / contrato servicios profesionales.

Digitalización documental

Este quizás sea uno de los subprocesos donde más se pueden dejar a un lado los métodos obsoletos con una carga burocrática considerable y vincular la empresa con la transformación digital.

Existen sistemas de inteligencia artificial que adaptan el proceso de selección al perfil del candidato, todo en un entorno digital.

Igualmente, los programas de gestión de recursos humanos posibilitan a los candidatos entrenamientos para comprobar sus capacidades, todo ello en aprendizaje automático y con computación en la nube. De esta forma se permiten experiencias digitales en los procesos de selección que minimizan la gestión de documentos, ya que todos ellos se encuentran en soporte digital.

SUBPROCESO FORMACION

El subproceso de la formación define la sistemática para detectar las necesidades de formación de su personal, programarlas y mantener los registros adecuados, que aseguren la cualificación de los mismos para realizar los trabajos que les sean encomendados.

Detección de necesidades

El/la responsable de recursos humanos y los responsables de los departamentos analizan las necesidades formativas y el personal afectado por las mismas. Las necesidades de formación variarán con la evolución de la empresa y se verán influenciadas por los cambios tanto organizativos como estratégicos.

La empresa determina las necesidades de formación para el personal que realiza las actividades en todos los departamentos. Dichas necesidades de formación pueden deberse a:

- ✓ Demandas futuras relacionadas con los planes estratégicos y operacionales, y los objetivos de gestión.
- ✓ Evaluación de la competencia individual del personal para desempeñar actividades definidas.
- ✓ Cambios en legislación, reglamentación, normas y directivas que afecten a la organización, sus actividades y sus recursos.
- ✓ Difusión de los procedimientos y documentos necesarios para la gestión de los diferentes procesos.
- ✓ Dar a conocer las funciones y responsabilidades.
- ✓ Nuevos ingresos de personal o personal que cambie de actividad.
- ✓ Cambios en las necesidades de la empresa debidas a cambios en los procesos.

- ✓ Información de toda la oferta de formación existente en el mercado y conocida.
- ✓ Solicitudes por parte de los responsables de departamento que han identificado carencias de Formación en la detección de necesidades de formación realizada por el área de Recursos Humanos (RR.HH).
- ✓ Solicitudes por parte de los mismos trabajadores, conscientes de sus carencias.

Realizado este análisis, los responsables y trabajadores cursarán sus peticiones de formación al responsable de RRHH indicando los motivos que originan la necesidad de formación, la propuesta de acción formativa y el personal afectado, siguiendo los formatos establecidos para ello.

Documentos asociados

- ✓ Solicitudes de necesidades de formación responsables.
- ✓ Solicitudes de necesidades de formación trabajadores.
- ✓ Información sobre acciones formativas.

Planificación

Normalmente a comienzos de cada año, el responsable de RRHH elabora la planificación de las acciones formativas del personal. Esta planificación se realiza según las acciones formativas registradas en el plan de formación. El mismo no cierra la posibilidad de incorporar

nuevas necesidades de formación o excluir algunas acciones planificadas durante el transcurso del año.

A grandes rasgos, los contenidos generales del Plan de Formación anual deberán recoger los siguientes conceptos:

- Formación dirigida a mejorar la competencia profesional del personal.
- Formación dirigida a reciclaje de los conocimientos.
- Formación específica de cada puesto de trabajo.

Se realizará un seguimiento del programa de formación mediante reuniones periódicas, con la finalidad de analizar el grado de ejecución y, en caso necesario, incluir mejoras.

Ejecución del plan

La puesta en marcha del plan de formación puede realizarse a través de dos instrumentos de formación:

Formación externa

La realizan agentes externos de la organización, como organizaciones de consultoría, fundaciones, organismos públicos, asociaciones empresariales, cámaras de comercio, etc...

Los métodos más comúnmente utilizados son:

- Realización de cursos, ya sea de forma presencial, a distancia o virtual.
- Seminarios y jornadas con carácter general o específico.

Formación interna

La formación la realiza la propia organización, con los medios existentes tanto económicos, como técnicos y humanos.

En las fechas establecidas y acordadas, se realizan las actividades de formación planificadas, bien internas o externas.

El responsable de recursos humanos anota las acciones formativas y su fecha definitiva en su archivo de Formación anual y en la ficha de personal de cada trabajador.

Igualmente se hará una evaluación de la eficacia de las acciones formativas realizadas.

Cada alumno dispondrá de un diploma o certificado de aprovechamiento.

Documentos asociados

- ✓ Plan de formación.
- ✓ Acuerdos/contratos empresas de formación.
- ✓ Programaciones acciones formativas.
- ✓ Registro de asistencia a las acciones formativas.

- ✓ Evaluación de la eficacia de las acciones formativas.
- ✓ Encuestas de satisfacción.
- ✓ Fichas de personal actualizadas.
- ✓ Diplomas/ certificados de formación.

Digitalización documental

En el subproceso de detección de necesidades de formación, todos los documentos pueden estar digitalizados. En algunas empresas se requiere la aprobación de la Dirección y/o del correspondiente responsable de departamento para la puesta en marcha de las acciones formativas. Todo este subproceso se puede realizar en soporte informático y/o sin necesidad de firma física de alguno de los documentos asociados.

Son muchas las aplicaciones que gestionan las acciones formativas de una empresa en soporte digital.

SUBPROCESO PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

Este proceso afecta a todas las empresas, tanto en la modalidad de servicio propio como ajeno, y establece las fases obligatorias a las cuales están asociadas una serie de documentos.

Con carácter anual, el servicio de prevención realiza la evaluación de riesgos de las instalaciones y de los puestos, generando un informe en el que se detallarán los riesgos detectados y las medidas preventivas.

Normalmente el responsable de personal o de recursos humanos será el encargado de coordinar la ejecución de dichas medidas con los responsables de los departamentos implicados, estableciendo prioridades, responsables y plazos para la realización.

Se ha de establecer un comité de seguridad y salud que entre otras tendrá las siguientes competencias:

- Participar en la elaboración, puesta en práctica y evaluación de los planes y programas de prevención de la empresa. A tal efecto, en su seno se debatirán, en concreto, lo referente a su incidencia en la prevención de riesgos: los proyectos en materia de planificación, organización del trabajo e introducción de nuevas tecnologías. la organización y el desarrollo de las actividades de protección y prevención, y el proyecto y organización de la formación en materia preventiva.
- Promover iniciativas sobre métodos y procedimientos para la efectiva prevención de los riesgos, proponiendo a la empresa la mejora de las condiciones o corrección de las deficiencias existentes.
- Consultar cuantos documentos e informes sean necesarios relativos a las condiciones de trabajo para el cumplimiento de sus funciones, así como los precedentes de la actividad del servicio de prevención, en su caso.
- Conocer la memoria y programación anual de los Servicios de Prevención.

Documentos asociados

- Consentimiento de reconocimientos médicos.
- Registro de entrega de EPIs.
- Compromiso de uso de EPIs.
- Comprobación grado de utilización de EPIs.
- Comunicación al trabajador sobre incidencia en el uso de EPIs.

Medidas preventivas empresas externas

En el subproceso de contratación de empresas externas, o trabajadores autónomos, para la prestación de obras o servicios en los centros de trabajo propios, se incluirá un capítulo en el contrato, o se remitirá carta con acuse de aceptación, en el que se contemplan las condiciones referentes a la prevención de riesgos laborales que deberán cumplirse.

Documentos asociados

- ✓ Evaluación de riesgos y plan de medidas preventivas de los trabajos a realizar en la empresa.
- ✓ Certificado de estar al corriente en seguridad social.
- ✓ Último recibo abonado del seguro de responsabilidad civil.
- ✓ Fotocopia tc2 + DNI trabajador.

- ✓ Certificados médicos de aptitud de los trabajadores que participen en los trabajos.
- ✓ Certificados de formación en prevención recibida por los trabajadores que participen en los trabajos.

Los documentos solicitados a la empresa contratada serán archivados junto con la documentación del contrato de la empresa. Dicha documentación se conservará el mismo plazo de tiempo que el resto de la documentación de la contrata, excepto en el caso de que se haya producido alguna incidencia durante la ejecución del trabajo (Inspección de Trabajo, accidente, reclamación por incumplimiento, etc.), en cuyo caso, la documentación se guardará hasta que prescriban los plazos de imposición de denuncias, o se resuelvan los litigios y sus posibles recursos.

Plan de emergencia y evacuación

La Empresa tiene elaborado un plan de emergencias y evacuación donde se recogen las funciones de los responsables, los planos de evacuación y el procedimiento a seguir en caso de una emergencia. Con carácter general, el plan de emergencias se pone en marcha cuando se detecta un conato de incendio. En cualquier caso, se avisará al jefe de Emergencias quien valorará la magnitud del incendio y la posibilidad de ser controlado con medios propios.

Todos los trabajadores deberán acudir a los puntos de reunión establecidos para que los encargados de evacuación puedan llevar a cabo el recuento de los mismos y dar por finalizada la emergencia, quedando el incendio a cargo de los servicios públicos de extinción.

Documentos asociados

- ✓ Plan de emergencias y evacuación.
- ✓ Registro de formación a trabajadores sobre plan de emergencias y evacuación.

Digitalización documental

La digitalización de los datos supone un avance y un cambio en los sistemas de gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo. Muchos de los procesos relacionados con la prevención de riesgos laborales se siguen realizando en papel. El paso a seguir sería pasar del formato papel a formato digital que permita lectura y pueda ser compartido. Este avance permite consultar de una manera ágil la información de la que se dispone.

El gran problema sigue siendo la justificación de la recepción de la documentación obligatoria legalmente, siendo importante generar una sola ficha por trabajador en soporte informático que contenga toda la información. De esta manera todos los cambios se agilizan y la gestión se hace de una forma más eficaz.

La tendencia en este tipo de proceso es la justificación de la recepción digital mediante acuse de recibo con rúbrica en pantalla táctil o firma digital. Aunque es un sistema válido aún no se encuentra muy extendido.

La digitalización de este proceso permitirá tomar decisiones y definir acciones preventivas basados en técnicas reactivas donde las medidas preventivas se toman después de la ocurrencia de accidentes o desviaciones preventivas; y definir un nuevo marco de intervención,

sustentado en la implantación de medidas proactivas que se anticipen a posibles accidentes a través del análisis de tendencias y detección de áreas de mejora del análisis de los datos en soporte digital.

3.1.3 Marketing

El proceso de marketing es una parte indispensable para cualquier empresa. Éste permite obtener un conocimiento conciso de las oportunidades que ofrece el mercado, segmentar dicho mercado y analizarlo a posteriori.

Para ello es necesario también formular estrategias, diseñar planes de acción e implantar dichas estrategias. Normalmente las fases que se siguen en este proceso son:

Análisis del mercado:

Investigando cuales son las tendencias y la percepción concebida por parte de los clientes. Se analizarán los datos que permita conocer la situación actual y establecer las acciones estratégicas.

Propuestas de acciones:

Una vez establecidas las acciones estratégicas se diseña el plan para implementar las diferentes acciones propuestas. Este plan de marketing sirve como hoja de ruta de las tareas a desarrollar, los responsables asignados a dichas tareas, el tiempo de ejecución, los presupuestos asignados, así como la información necesaria para poder implementar cada una de las acciones.

Seguimiento y control del Plan de Marketing:

Una vez implementadas las acciones se han de ir evaluando los resultados de cada una de ellas y se hace un seguimiento de los parámetros que nos permitan reconducir o mejorar las acciones para conseguir los hitos marcados.

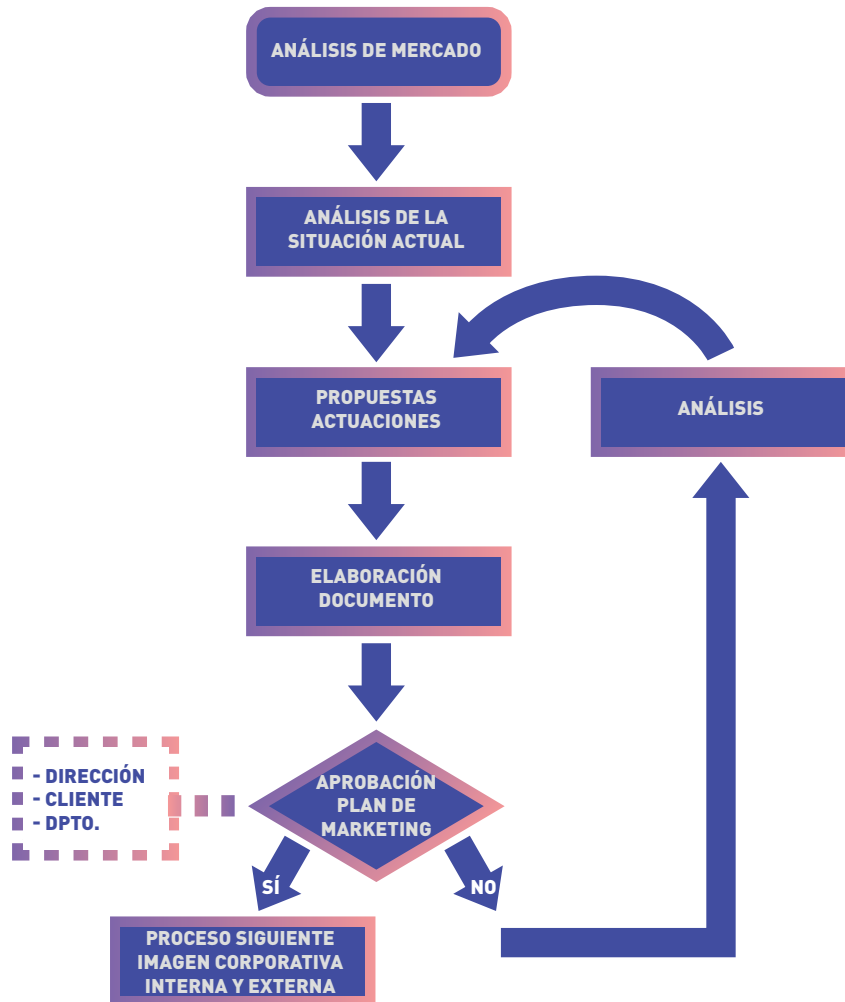
Medir y analizar las métricas adecuadas nos ayudará a conocer cuáles son las acciones que están funcionando y permitirá posibles errores o problemas para corregirlos a tiempo.

Documentos asociados

- Plan de marketing.
- Propuestas comerciales.
- Informes de seguimiento.



FLUJOGRAMA



Digitalización documental

La digitalización del proceso de marketing nace fruto de la adaptación a un nuevo consumidor cuya principal característica es la digitalización y se enfoca a conocer sus necesidades y la manera de satisfacerlas.

El marketing digital nos va a posibilitar un mayor alcance sin barreras geográficas, mayor visibilidad y la posibilidad de interacción con multitud de posibles clientes, determinará qué canales y herramientas son más idóneos para desarrollar digitalmente nuestro comercio. La digitalización del proceso de marketing en una empresa debe también incluir qué partidas presupuestarias se van a destinar a las distintas acciones, los KPI's (*Key Performance Indicator* o Indicador Clave de Actuación) que nos ayuden a medir su consecución y su calendarización.

Esta digitalización se puede realizar de dos formas: con la automatización de cada uno de los procesos de marketing (envío automático de emails y contenidos personalizados, anuncios monitorización, contenidos...) y con la integración de distintos procesos, gracias al uso de herramientas que integran los mismos y las aplicaciones. Elementos fundamentales suelen ser: web optimizada, marketing de contenidos, blog útil, leads cualificados.

Las herramientas de automatización pueden apoyarte en tus distintos procesos y acciones, ahorrándote muchos esfuerzos y ayudándote a ser más productivo. Lo primero que debes hacer es contar con un CRM (Customer Relationship Management o Administración de Relaciones con el Cliente) para gestionar tus clientes y conocerlos mejor. De esta manera conseguimos un significativo ahorro de costes y una racionalización documental gestionando cada una de nuestras acciones con precisión y

consiguiendo una retroalimentación inmediata midiendo en tiempo real el impacto, la repercusión y el retorno.

Hoy en día, las compañías sumergidas en el proceso de digitalización del departamento de marketing pueden encontrar escuelas avanzadas de marketing y negocios digitales que ofrecen una formación digital avanzada para profesionales.

Más allá de la formación, la digitalización del departamento de marketing debe ir acompañada de una inversión en tecnología para brindar a los profesionales las herramientas necesarias para llevar a cabo la transformación digital. Al fin y al cabo, de nada sirve una formación en marketing digital si el equipo no cuenta con las herramientas y los medios necesarios para desempeñar su trabajo de una forma óptima.

Sin duda, la automatización de los procesos de marketing y su integración con distintas aplicaciones que automatizan procesos suponen un gran paso hacia la completa digitalización de las empresas.

3.1.4 Dirección

Los principales subprocesos que definen las tareas de Dirección de la empresa son: establecimiento y control del plan estratégico (englobando todos los planes departamentales), planificación, despliegue y seguimiento de objetivos y metas, asignación de recursos tanto humanos como materiales, presupuestación, y toma de decisiones.

Todos estos subprocesos se fundamentan en documentos que tienen que ser elaborados, revisados y aprobados por la Dirección de la empresa.

Las revisiones de cada una de estas tareas se suelen realizar con una periodicidad anual con seguimientos mensuales, trimestrales o cuatrimestrales en los cuales se van actualizando los registros/informes correspondientes en cada seguimiento.

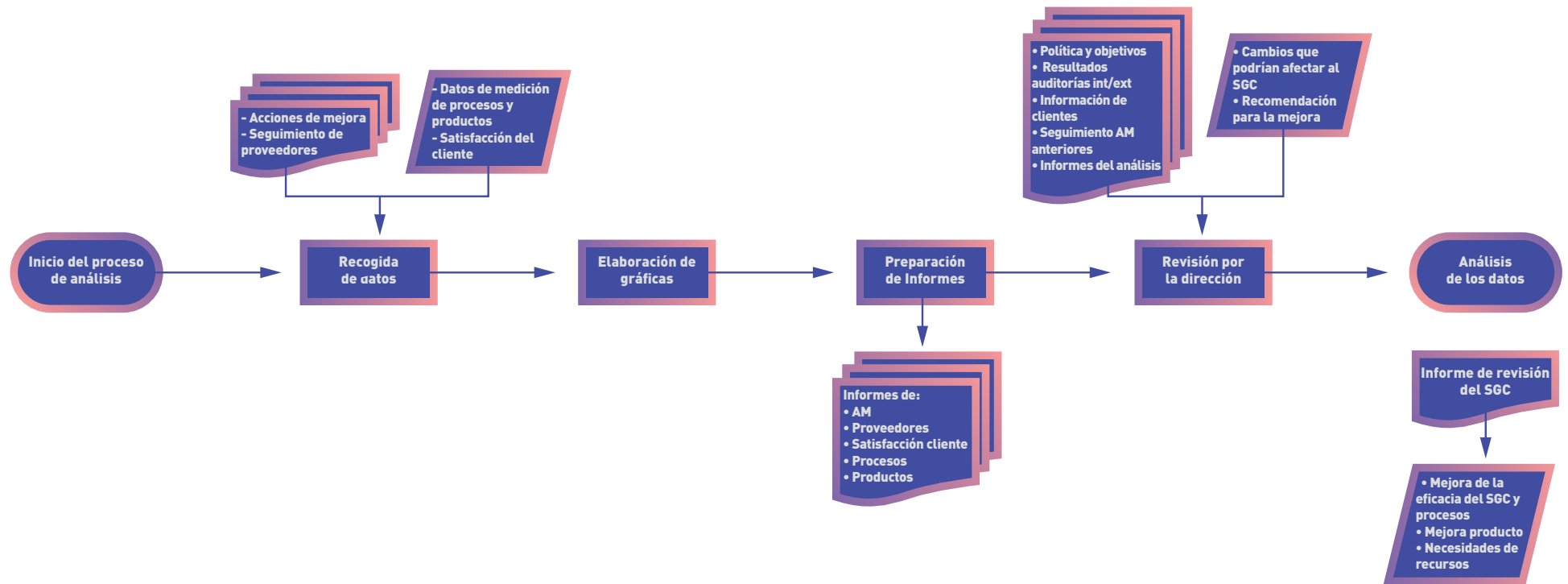
Es la Dirección de la empresa junto con los diferentes responsables los que analizan y controlan los diferentes documentos, referentes a su gestión (SGC, Sistema de Gestión de calidad).

En toda la gestión documental del proceso de Dirección es fundamental la correcta distribución a los diferentes interlocutores de cada uno de los informes.

Documentos asociados

- ✓ Documento de política de empresa, misión, visión y valores.
- ✓ Informe plan estratégico: recogida de datos.
- ✓ Informe presupuestos.
- ✓ Informe de objetivos y metas (puede estar incluido en plan estratégico).

FLUJOGRAMA DIRECCIÓN



Digitalización documental

Este proceso de digitalización de la Dirección de la empresa tiene una connotación más de liderazgo que de aplicación práctica en la gestión documental que le atañe.

De la Dirección parte la concienciación y el impulso de un proyecto de digitalización. Para ello es necesario que la Dirección esté concienciada con las ventajas que la transformación digital y en especial la simplificación documental implican para la empresa.

Los pasos a seguir en este cambio suponen:

- ✓ El diagnóstico de en qué situación se encuentra su organización para poder decidir a dónde quiere llegar.
- ✓ El análisis profundo de los procesos, métodos y acciones actuales.
- ✓ Entender las necesidades de los clientes y de qué manera podemos satisfacerlas con la digitalización y la simplificación documental
- ✓ La motivación de los departamentos y su implicación en el proceso de cambio.

3.1.5 Atención al cliente

SUBPROCESO EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN

Este proceso define la sistemática para la medición de la satisfacción de los clientes de la empresa como fuente de información para la consecución de la mejora continua, así como las acciones a adoptar.

Normalmente al objeto de conseguir medir la satisfacción de los clientes de la empresa se disponen de formularios en los que se solicita la participación voluntaria de los clientes, otorgando la posibilidad de realizar sugerencias.

Para la elaboración de la encuesta, se tendrá en cuenta obtener una población de muestra representativa. Este proceso implica normalmente

que las empresas dispongan de modelos de cuestionarios para conocer la opinión de los clientes.

Estos cuestionarios se ponen a disposición de los clientes a través de formularios en soporte papel en el caso de aquellas empresas en las que la tipología de cliente y la actividad desarrollada sea susceptible y conveniente la cumplimentación en este soporte. Sin embargo, lo ideal es el conocimiento de la percepción de nuestros clientes a través de herramientas digitales que facilitan tanto la recepción como el análisis de los datos obtenidos.

En el caso de cuestionarios en papel, periódicamente (al menos una vez mensualmente) se recopilarán los cuestionarios de los puntos de recogida.

El responsable de evaluar las encuestas analiza los datos recibidos y elabora un informe de resultados. En este caso los datos se pasarán a herramientas de hoja de cálculo para realizar un análisis cuantitativo y otro cualitativo de los resultados, anotándose además las sugerencias de mejora.

Documentos asociados

- ✓ Formatos de cuestionarios de satisfacción de clientes.
- ✓ Informes de resultados de satisfacción de clientes.

FLUJOGRAMA ATENCIÓN AL CLIENTE



SUBPROCESO DE GESTIÓN DE RECLAMACIONES Y QUEJAS

El proceso define la sistemática para el registro de las posibles quejas o reclamaciones de clientes, todo ello como fuente de información para la consecución de la mejora continua.

La diferencia fundamental es:

Reclamación: Comunicación por escrito de incidencias sufridas en la prestación de los servicios o productos.

Queja: Comunicación verbal por parte de un cliente de incidencias relacionadas con los procesos.

El proceso de gestión de reclamaciones y quejas juega un papel primordial en la gestión de la empresa. Las reclamaciones y quejas de los clientes son una fuente de información que permite mejorar la prestación de los

servicios y/o productos, su reputación y la confianza que generan entre los mismos. Además representan una herramienta de participación y contribución a la calidad del desempeño.

Con el fin de aprovechar este conocimiento, es importante disponer de un sistema eficaz de gestión de las reclamaciones y las quejas, además de mecanismos que incentiven la participación de los clientes y usuarios

Poder recoger todas las reclamaciones y proposiciones por parte de los clientes permite conocer los aspectos que deben mejorarse, así como la imagen que los usuarios perciben de la empresa, y tomar las acciones correctoras tanto en el servicio prestado como en los productos ofrecidos.

Ante la comunicación de una queja o reclamación por parte de un cliente, la empresa debe analizar la entidad, gravedad o reiteración de la misma. Todo ello queda registrado en el correspondiente documento de reclamaciones y quejas, detallando la información necesaria, para abrir las acciones

correctivas y preventivas pertinentes, en colaboración con el responsable del área implicada. En el caso de que se trate de una reclamación oficial el registro se realiza sobre el libro legalmente establecido.

Custodia de Libros de Reclamaciones Oficiales

Normalmente se dispone de libro oficial de reclamaciones en soporte papel que ha de ser custodiado por la empresa. Una vez finalizada la cumplimentación de la reclamación, el personal receptor comprobará su correcta cumplimentación, verificando los datos y dirección del reclamante a fin de que se le pueda dirigir una respuesta a su reclamación (con especial atención al número de la calle, piso y letra).

Se entregará al usuario la copia asignada para él y la copia para entregar a la Administración Pública.

Una vez recibida la reclamación, se iniciará una investigación de los hechos denunciados, para lo cual el responsable de atención al cliente solicitará, si lo estima oportuno, informes de los servicios o profesionales afectados.

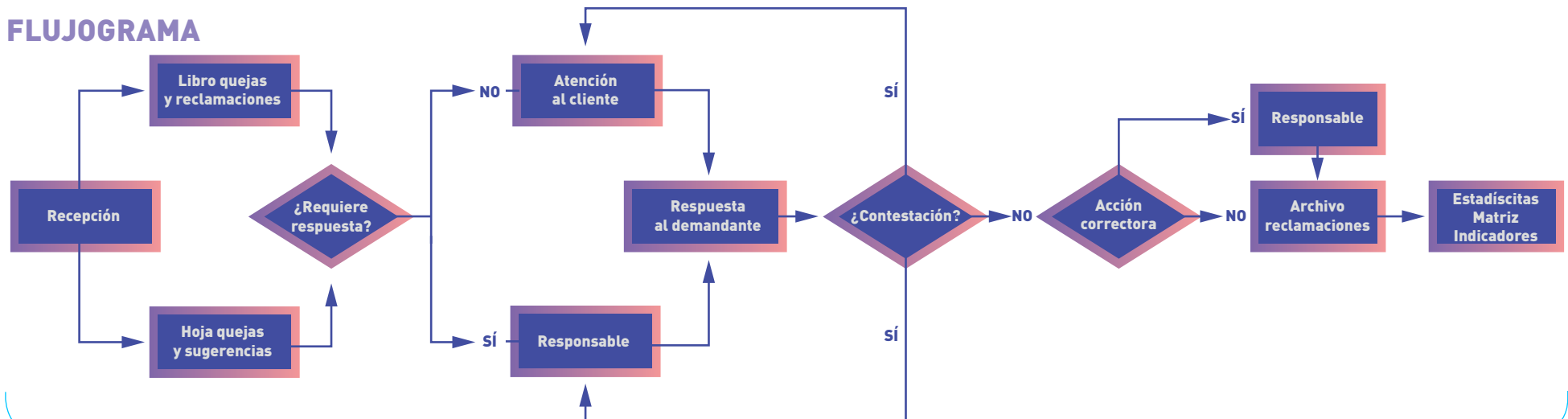
En cualquier caso, la respuesta a la reclamación deberá realizarse y enviarse a la dirección del reclamante en el plazo máximo de 10 días hábiles contados desde el siguiente a la recepción de la reclamación (Decreto 72/2008 de 4 de marzo en Andalucía).

Reclamaciones recibidas por carta, mail o redes sociales

Las reclamaciones recibidas por correo ordinario o electrónico recibirán el mismo proceso de gestión y resolución que las recogidas en formato papel.

En el caso de comentarios en redes sociales, se responderá a través del gestor de redes sólo a las reseñas cuyo autor esté adecuadamente identificado y sean críticas razonables, Si existiera algún comentario difamatorio, este se transmitirá al gabinete jurídico.

FLUJOGRAMA



Documentos asociados

- ✓ Libro de reclamaciones oficial.
- ✓ Informe de reclamaciones.

Digitalización documental

Se trata de un proceso en el que la digitalización de los documentos hace que la gestión, tanto de la evaluación de satisfacción de nuestros clientes, así como la sistemática de recepción de reclamaciones y quejas, se haga a través de herramientas informáticas.

La única excepción a la regla la encontramos en el libro de registros de reclamaciones que sigue subsistiendo en papel, aunque la Junta de Andalucía posibilita complementar este formato con un sistema de hojas electrónicas denominado HOJ@.

En la dinámica de la medición de la satisfacción de los clientes existen muchas herramientas y soluciones tecnológicas que evitan el uso de documentos y de registros en papel. Muchas de ellas utilizan la inteligencia artificial tanto para la generación de las bases de datos de clientes como para el análisis del resultado de las encuestas. En las encuestas a través de dispositivos móviles, correo electrónico, web, etc., no es necesaria ninguna gestión documental en papel.

Siguen existiendo, sin embargo, muchas empresas que consideran que los cuestionarios en soporte papel suponen una implicación más personalizada con sus clientes y un punto de reflexión que aporta un valor añadido a la validez de los resultados. Pensemos que existe un perfil de cliente no habituado a las herramientas tecnológicas y dónde el simple hecho de

escanear un código QR para descargar el cuestionario de satisfacción es como una subida al “Everest tecnológico”.

A veces también, a pesar de que el anonimato de las encuestas suele ser un requisito imprescindible, sucede que, en determinados sectores, las empresas buscan una respuesta cercana y personalizada al cliente “identificado” en la encuesta. Es por ello que también se buscan registros documentales en papel con referencia de datos de cliente para que la información no se diluya en datos cuantitativos de medias y porcentajes que en ocasiones no aportan nada.

Por último, en el caso de encuestas telefónicas, todo se gestiona a través de datos online y plataformas de voz lo que conlleva una gestión documental en plataformas tecnológicas.

Referente a las reclamaciones y quejas sabemos que cada vez más utilizamos las “quejas digitales” como herramienta de disconformidad con los servicios y productos que nos ofrecen las empresas. En este caso, y a pesar de no emplear la fórmula de “respuesta en papel”, debemos seguir empleando los mismos consejos que se emplean en la comunicación por escrito: lenguaje claro y sencillo, escribir sin faltas de ortografía, empatizar con el cliente, ofrecer soluciones y respuestas factibles, etc.

3.1.6 Almacén

Este proceso de la empresa suele describir las secuencias básicas de recepción, manipulación, almacenamiento, conservación, embalaje, entrega y expedición de todos los productos desde el momento de recibir la mercancía del proveedor hasta la entrega de las mismas y sus documentos asociados a cada una de estas tareas.

Recepción de mercancía

Los responsables de este subproceso se encargan de revisar, contar y ubicar la mercancía procedente de proveedores. La mercancía se recibe en la zona habilitada para ello. El responsable de almacén recibe al transportista, recoge la documentación y verifica que el número de bultos que ha recibido coincide con el detallado en el albarán / factura del proveedor.

Se debe exigir a los proveedores que suministren los productos correctamente etiquetados y que entreguen su ficha de seguridad.

Si la cantidad y el estado de la mercancía están correctos, se suele sellar o firmar la documentación del transportista, quedándose la empresa con una copia.

En algunas empresas, el contenido interno de los bultos se revisa una vez que se ha marchado el transportista. Una vez revisado el contenido de los bultos, el trabajador que recibe el pedido registra todos los documentos del mismo (a través de escaneo, copia, programa de gestión documental de la empresa), para que el resto de departamentos (compras, administración, etc.) pueda utilizar dicha información.

Manipulación y almacenamiento de los productos

La mercancía se coloca en la ubicación correspondiente según la sistemática establecida (por tipo, tamaño, caótica, etc.). Antes de manipular cualquier producto, leer en su etiqueta y en su ficha de seguridad qué riesgos suponen y qué medidas de seguridad deben adaptarse.

Las normas básicas en este proceso son: elección de zonas que estén adecuadamente iluminadas y ventiladas, con el fin de facilitar el tránsito seguro de los trabajadores por la zona de almacenamiento, fácil acceso a los equipos de protección contra incendios en todo momento. Las salidas para el personal deben permanecer diáfanas y siempre se deben evitar los almacenamientos provisionales.

Todos los productos tóxicos, corrosivos, inflamables, explosivos, polvorientos o de mal olor se deben almacenar con especial cuidado siguiendo las recomendaciones establecidas en las etiquetas y de acuerdo con lo dispuesto normativamente. Deben estar a disposición de los trabajadores del almacén las fichas de seguridad de dichos productos.

En cualquier caso, se advertirá al personal de su presencia, se les informará y formará en su manejo y, si es necesario, se le proporcionará equipos de protección.

Tal y como hemos visto en el apartado de Recursos Humanos, debe existir el plan de emergencia de la empresa, documento que organiza a la plantilla de la empresa para la óptima utilización de los medios técnicos en caso de incendio.

Se debe informar y formar a los trabajadores sobre los riesgos que suponen los productos utilizados, las medidas de seguridad a adoptar y la manera de actuar ante situaciones de emergencia como derrames, incendios o intoxicaciones y disponer de equipos de protección individual (guantes, gafas o pantallas faciales, mascarillas, etc.) y comprobarse periódicamente el estado de los equipos de protección y la utilización correcta a través de los documentos señalados en la parte de prevención de riesgos laborales (ver apartado prevención de riesgos).

Preparación de pedidos y expedición

Cuando hay que preparar el pedido de envío se asignará la sistemática adecuada a través de la correspondiente especificación y/o instrucción para la recogida de los productos que configuran el pedido. Una vez completado el pedido se ha de generar el correspondiente albarán como evidencia documental para el transporte para su expedición y posterior entrega al cliente. Todos los productos deben salir perfectamente

embalados asegurando que no vayan a ser dañados por la manipulación en su transporte hasta el cliente.

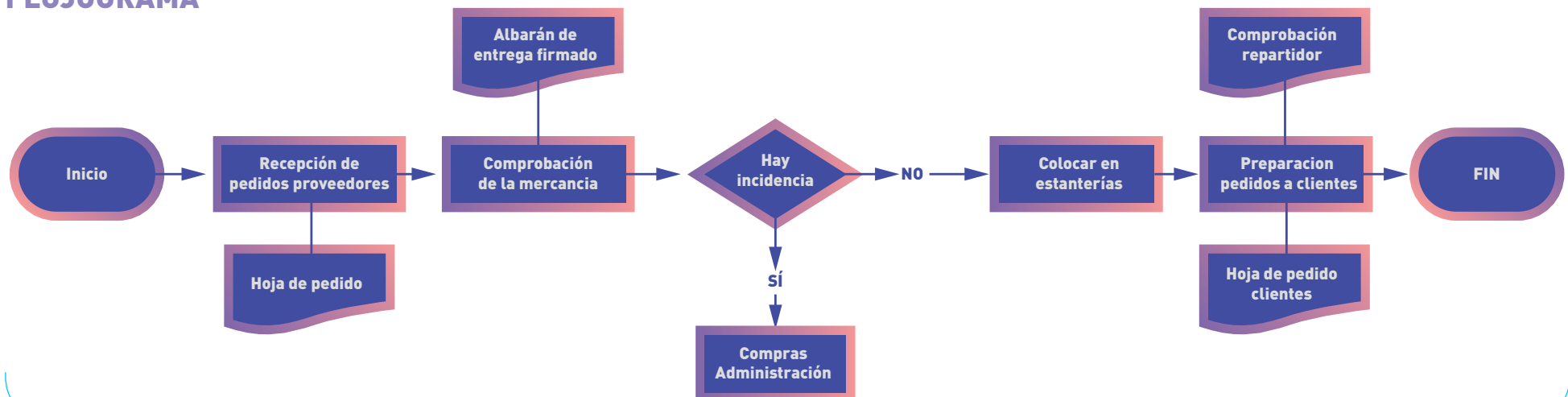
El agente repartidor comprobará el perfecto estado de la mercancía para su envío.

Incidencias almacén

Se pueden generar a lo largo de todo el proceso. Por ejemplo: si el número de bultos recibido no coincide con el indicado en la documentación del transportista, se puede anotar en el albarán de transporte comunicando al departamento que corresponda. Si se trata de una mercancía defectuosa se contacta con el proveedor y comunica lo ocurrido (correo electrónico, teléfono, web, etc), adjuntando fotos de la incidencia, si las hay.

El resto de las incidencias, se pueden producir en el resto de subprocesos como puede ser rotura de stock, errores en la preparación de pedidos, etc.

FLUJOGRAMA



Documentos asociados

- ✓ Pedido a proveedor.
- ✓ Albarán de entrega proveedor / transportista.
- ✓ Factura de proveedor.
- ✓ Pedido de cliente.
- ✓ Albarán de envío a cliente.
- ✓ Factura a cliente.
- ✓ Fichas de seguridad de productos.
- ✓ Especificaciones / instrucciones almacén
- ✓ Registro de incidencias.

Digitalización documental

Hoy en día el proceso de almacén se ha digitalizado totalmente ya que a las empresas que han tenido que incentivar la venta online como consecuencia de la pandemia no les ha quedado otro remedio que integrar la gestión de pedidos, almacén y logística a través de herramientas digitales, y esto ha supuesto en muchos casos la supervivencia de las mismas.

Las herramientas ERP (*Enterprise Resource Planning* o Planificación

de recursos empresariales) integran normalmente todo el proceso y la gestión documental se ha quedado limitada, en algunos casos, a entregas de documentos por parte de transportistas que siguen utilizando como evidencias la confirmación de la entrega a través de firma.

La identificación de los productos en el almacén se realiza a través de los códigos QR, etiquetas, sistemas RFID (*Radio Frequency Identification* o identificación por radiofrecuencia), etc., utilizando dispositivos de lectura para facilitar toda la gestión interna dentro del almacén.

Es necesario cambiar la cultura manual con la que se trabajaba hasta ahora en muchos casos por la cultura digital dónde todo debe estar integrado en nuestro software, desde la relación con los proveedores que nos suministran hasta la preparación de los pedidos a nuestros clientes. La utilización de tablets, dispositivos móviles, teléfonos inteligentes, etc., hace que el personal de almacén pueda realizar todas las tareas de una forma digital. La supresión de documentos en el almacén es ya una realidad en empresas digitalizadas que favorecen la agilidad y la mejora en este proceso.

Toda la automatización de gestión de pedidos, entrada de almacén, recepción de mercancías, control de los niveles de stocks, facturación, órdenes de compra, etc., supone la digitalización de los procesos de información y la gestión de los almacenes en la industria 4.0.

3.1.7 Mantenimiento de equipos

El proceso de mantenimiento es el encargado de gestionar los equipos que son fundamentales para la actividad de la empresa, principalmente en las empresas productivas, pero también en aquellas en las que el equipamiento es la parte fundamental de sus procesos, por ejemplo: un laboratorio.

El mantenimiento debe ser tanto periódico como permanente, preventivo y correctivo.

Mantenimiento correctivo

Es la acción de carácter puntual a raíz del uso, agotamiento de la vida útil u otros factores externos, de componentes, partes, piezas, materiales y en general, de elementos básicos para el funcionamiento del equipo.

Cuando se observa un fallo o problema en el equipo o la máquina, se avisa al responsable de mantenimiento para que proceda a gestionar su reparación.

Las averías o labores de mantenimiento, en caso de ser resueltas con medios propios se anotan en la ficha de mantenimiento de la máquina, indicando las horas de paro, los materiales utilizados y su coste. Esta tarea formaría parte del llamado “mantenimiento interno”.

En el caso de que se contrate la reparación, se anota en la ficha del equipo la descripción de la tarea, la referencia del parte de trabajo, albarán o factura de la reparación y las horas de paro de la máquina. Esta tarea sería el llamado “mantenimiento externo”.

Al menos una vez al año, el responsable de mantenimiento estudia el mantenimiento realizado durante el ejercicio anterior y propone acciones de

mejora para el periodo siguiente (búsqueda de proveedores de repuestos o consumibles, variación en la frecuencia del mantenimiento de cierto equipo, cambiar el modo de mantenimiento de un equipo de correctivo a preventivo o viceversa, propuestas de formación, mejoras en la maquinaria, etc.).

Este mantenimiento permite la recuperación, restauración o renovación del equipo.

Mantenimiento preventivo

Es la programación de inspecciones, tanto de funcionamiento como de seguridad, ajustes, reparaciones, análisis, limpieza, lubricación, calibración, etc., que deben llevarse a cabo en forma periódica en base a un plan establecido y no a una demanda del operario o usuario. Su propósito es prever las fallas manteniendo los equipos en completa operación a los niveles y eficiencia óptimos.

Toda esta programación se refleja en el llamado “Plan de mantenimiento preventivo”.

El responsable de mantenimiento debe elaborar este plan donde se reflejen las tareas periódicas a realizar para minimizar o hacer desaparecer las averías imprevistas que el equipo o máquina pueda sufrir. El plan de mantenimiento preventivo es individual para cada una de las máquinas y/o equipos.

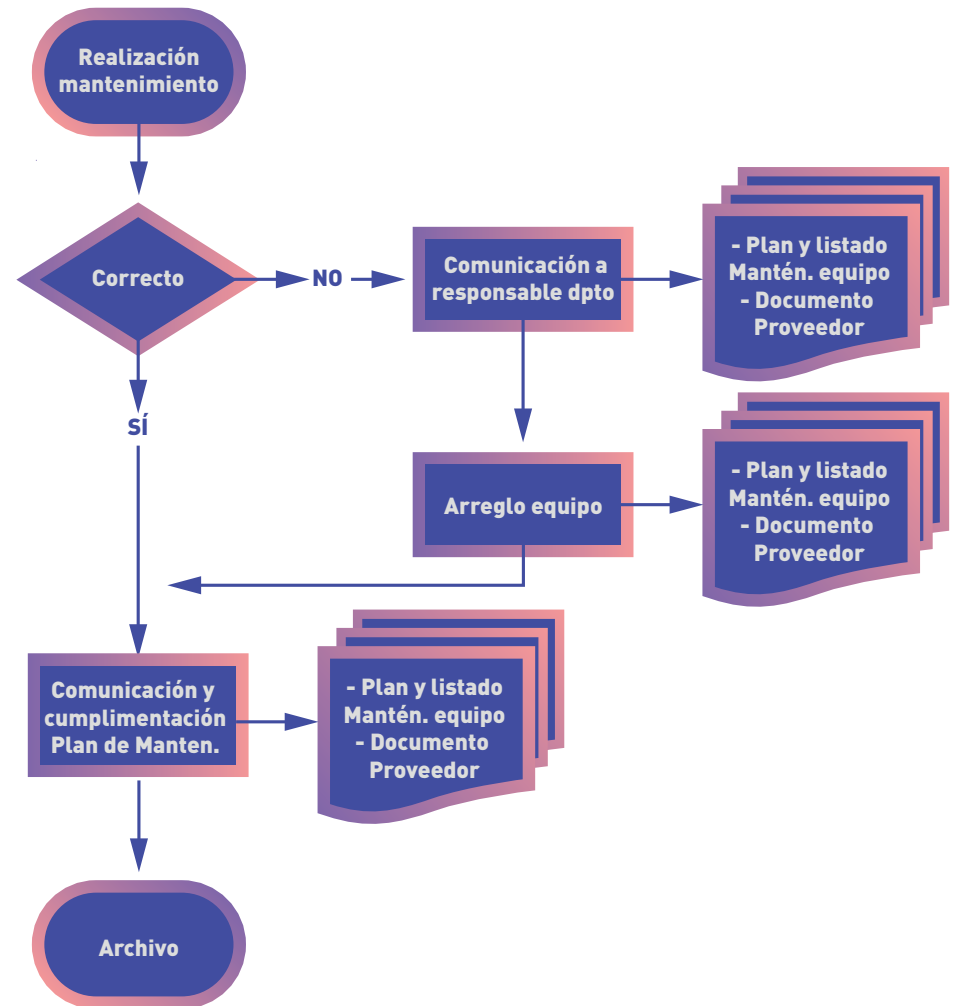
Al igual que el correctivo, el preventivo puede ser realizado interna o externamente.

Ficha Técnica del Equipo o Máquina

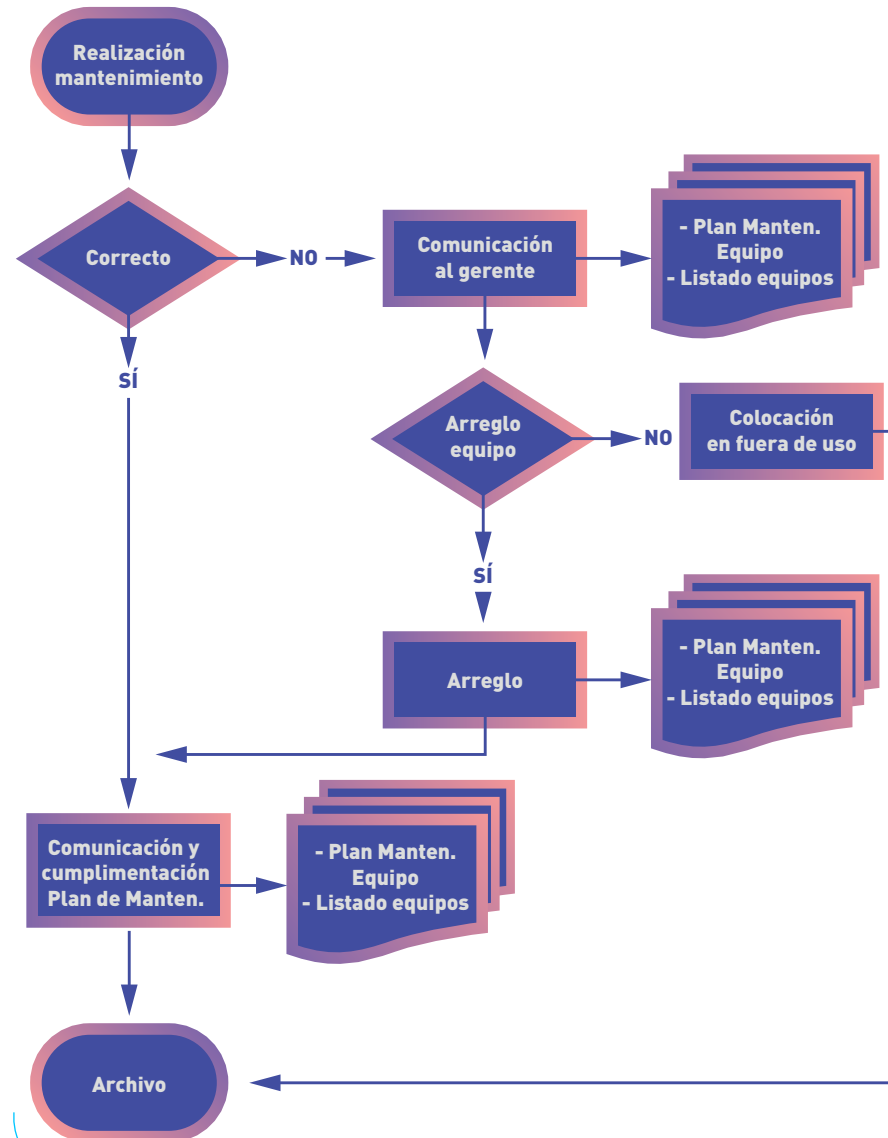
Es el documento donde se reflejan datos del equipo o máquina, tales como código, fabricante, fecha de entrada en la empresa, fecha de fabricación, descripción, situación en el almacén y otros datos de interés, como número de serie, etc. Se recogen aquí, además, datos de contacto de las personas que suministraron el equipo, información del distribuidor, etc., que pudieran ser de interés ante cualquier avería o consulta. Existe una ficha técnica para cada equipo o máquina bajo mantenimiento. Además de la ficha técnica, el responsable de mantenimiento archiva otros documentos relacionados con el equipo o máquina, como pueden ser catálogos, manual del usuario, esquemas de funcionamiento, instrucciones de uso, medidas preventivas a tomar para evitar riesgos sobre las personas y material, etc., y el resto de documentos citados para este proceso.

Todas las labores de reparación y mantenimiento quedan registradas en el “**Historial de Revisiones/Reparaciones**” que puede estar incluido dentro de la ficha técnica o bien en un documento independiente. En él se registran cada una de las operaciones realizadas en el equipo o máquina, tanto si se trata de mantenimiento preventivo como correctivo. En caso de que sea necesaria la sustitución o reparación de un componente del equipo o de la máquina, se anota en el campo correspondiente de la ficha, así como la fecha, las horas de parada, el importe del repuesto/ reparación, etc., con el fin de que el responsable de mantenimiento lleve un control de repuestos y gastos.

FLUJOGRAMA DE EQUIPOS MANTENIMIENTO EXTERNO



FLUJOGRAMA DE EQUIPOS MANTENIMIENTO INTERNO



Documentos asociados

- ✓ Plano de situación de equipos y máquinas.
- ✓ Listado de equipos y máquinas para mantenimiento.
- ✓ Plan de mantenimiento de equipos y máquinas
- ✓ Ficha técnica de equipos y máquinas.
- ✓ Historial de revisiones y reparaciones.
- ✓ Gestión de incidencias de equipos.

Digitalización documental

Muchas empresas han priorizado la digitalización del proceso de equipos (en muchos casos integrado con el de instalaciones) por la importancia que conlleva su eficacia y agilidad tanto en el seguimiento de los mantenimientos preventivos, así como los correctivos.

Esta digitalización está justificada en muchos casos para poder evidenciar muchos de los requisitos legales que implica el cumplimiento de los planes de mantenimiento de equipos establecidos.

Igualmente permite minimizar los costes de una falta de mantenimiento preventivo que conllevan las incidencias motivadas por averías y paradas.

La tecnología digital puede desarrollarse para que los propios equipos puedan hacer una autoevaluación preventiva cumpliendo los cronogramas

propuestos para su correcto funcionamiento. En muchos de los casos, el telemantenimiento suele ser una opción cómoda que facilita las tareas que hasta hace poco tiempo no quedaba más remedio que realizar “in situ”.

Tanto los inventarios, los registros de mantenimiento, las fichas de equipos y todos los registros que son necesarios para un mantenimiento óptimo, se establecen a través de herramientas digitales. Estas herramientas integran también el seguimiento de las calibraciones que en muchas empresas es complementario al correcto mantenimiento preventivo del equipo y que puede ser fundamental en determinados sectores como son los laboratorios.

Todo este cambio implica una reducción prácticamente nula de la gestión documental en papel para el proceso de mantenimiento.

3.1.8 TI

Las premisas, entre otras, del proceso de TI (tecnología de la información) son mantener los documentos actualizados, siendo una tarea que se vuelve más compleja a medida que vamos creando más y más información, almacenando datos, intercambiando documentos, etc. Cuando una empresa carece de este departamento o sus funciones son asumidas por otro que prioriza otras tareas (por ejemplo, departamento técnico) puede llevar a una situación de ineficiencia que influye en la productividad de la empresa.

El proceso de TI es un proceso transversal que afecta a todas las áreas de la empresa. Por esta razón los responsables TI tienen una gran responsabilidad en la implementación de la digitalización documental en la empresa sobre todo porque se encargan de alinear las tecnologías y los sistemas de información con los objetivos de la empresa, integrarlos, velar

por la seguridad y hacer frente a los posibles riesgos mediante sistemas de protección, optimizar el uso de softwares, etc.

Documentos asociados

Es difícil hacer un compendio de los documentos de los responsables del departamento de TI, ya que pueden llegar a manejar un campo muy amplio de información: facturas, contratos, archivos de la empresa, códigos de productos, manuales de uso de los equipos, etc. En definitiva, se trata de una gran cantidad de datos que necesitan estar organizados, almacenado y accesibles por el personal de la empresa y que se detallan en el resto de procesos.

Digitalización documental

Los departamentos TI suelen ser los abanderados en la transformación digital y el desarrollo de las nuevas tecnologías en las empresas. Este reto y la forma en la que se adapten los negocios suponen una gran oportunidad en el proceso de cambio.

En la situación actual, muchas empresas operan en un entorno híbrido con una mezcla de soluciones externalizadas, en local y basadas en la nube. Esta convivencia transitoria de los dos sistemas es la que debe afrontar con éxito este departamento. La tarea consiste en integrar lo nuevo y lo antiguo: optimizar y actualizar los sistemas existentes, a la vez que se gestiona la modernización de los equipos informáticos y la implementación de nuevas tecnologías.

Las dificultades de esta configuración híbrida, ser capaz de equilibrar múltiples sistemas y habilitar la transformación, a la vez que continúa garantizando el funcionamiento del negocio es el reto de este departamento.

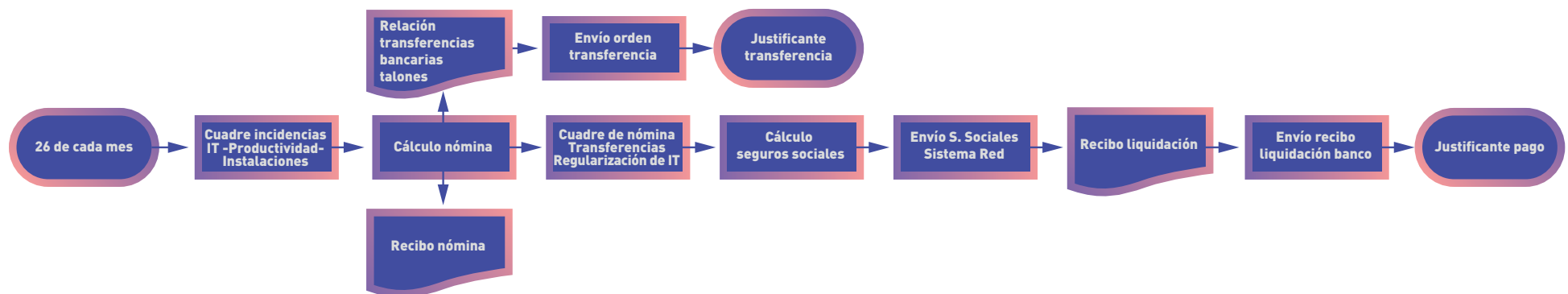
Las ventajas se aprecian en aquellas empresas que logran que los sistemas en local y en la nube funcionen juntos. Deben aprender a equilibrar la necesidad de información tanto en papel como en formato digital y utilizar el proceso correcto en cada caso. Es fundamental que el departamento de TI cree sistemas para garantizar que el personal utiliza el proceso correcto en el momento adecuado. Una estrategia eficaz también mantendrá estos procesos, aparentemente dispares, perfectamente conectados.

3.1.9 Administración

SUBPROCESO NÓMINAS

La nómina es el documento con validez legal donde se presenta el salario que recibirá el trabajador de una empresa. En este, se detalla la cantidad que le será pagada, además de algunas deducciones que serán destinadas a cumplir con sus obligaciones fiscales y ante la Seguridad Social.

FLUJOGRAMA SUBPROCESO NÓMINAS



La gestión de nóminas es el **proceso que permite que la empresa pague a sus trabajadores**. Según sea el tamaño de la empresa, lo llevará a efectos el **departamento financiero** de la compañía (sobre todo en el caso de empresas grandes), o la persona encargada de los aspectos financieros en el caso de carecer de un departamento propio (lo más habitual en el caso de pequeñas empresas).

El proceso se lleva a cabo **de forma individualizada en la mayoría de los casos**. Es decir, la gestión de nóminas es un proceso que se realiza de forma personal con cada trabajador contratado. Esto se debe a que, en cada caso, cada uno de los trabajadores presentará **situaciones laborales distintas** y, en consecuencia, es necesario preparar el documento de forma individual. En este documento deben figurar tanto el salario bruto como el salario neto (que será el contante final que el empleado recibirá).

Documentos asociados

- ✓ Nomina individual.
- ✓ Registro de envió y registro de recibí.

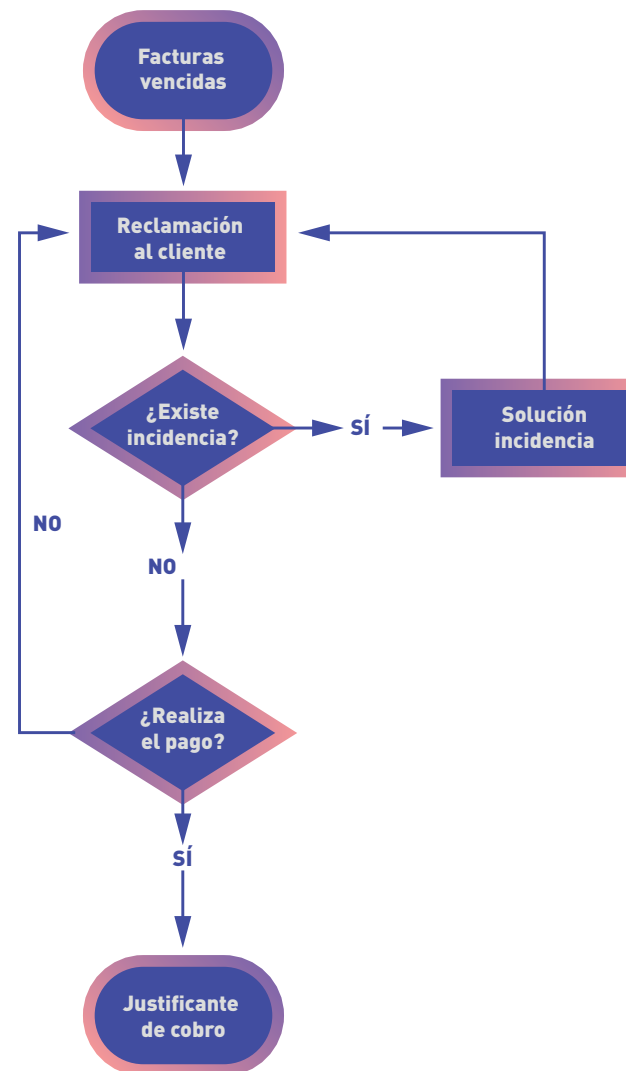
SUBPROCESO DE COBROS

La gestión de los cobros de clientes es una tarea esencial para la empresa. Se establece a través de la relación directa con los clientes y/o la confirmación a través de las entidades bancarias con las que trabaja la empresa.

Documentos asociados

- ✓ Facturas.
- ✓ Justificantes de cobro.

FLUJOGRAMA SUBPROCESO COBROS



SUBPROCESO DE PAGOS

Este proceso determina la sistemática que tiene la empresa para gestionar los pagos a proveedores, subcontratistas y acreedores.

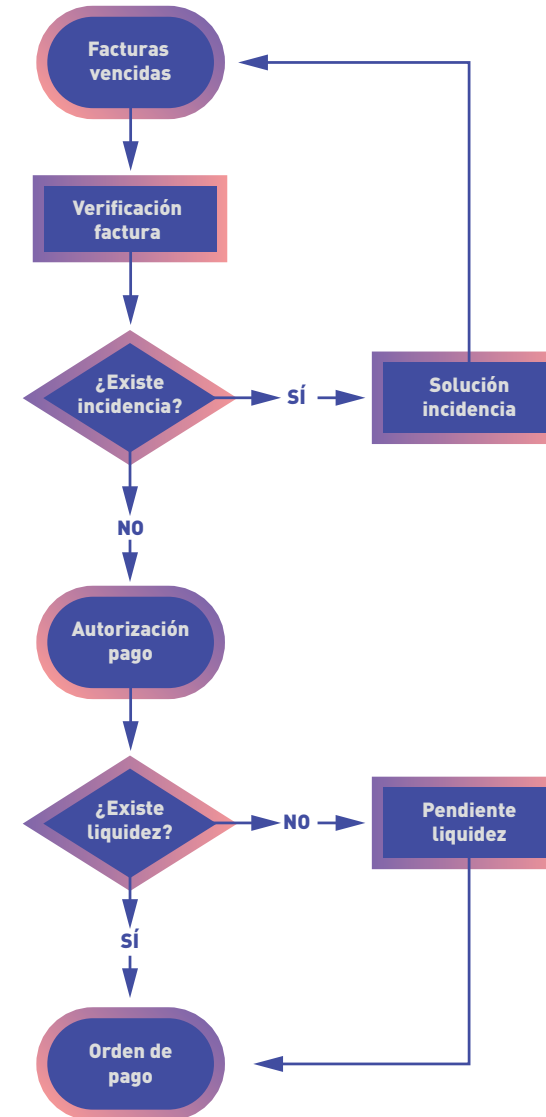
Su inicio parte de la gestión de las facturas vencidas a fecha

Documentos asociados

- ✓ Informe pendientes de pago.
- ✓ Pagos..



FLUJOGRAMA SUBPROCESO PAGOS

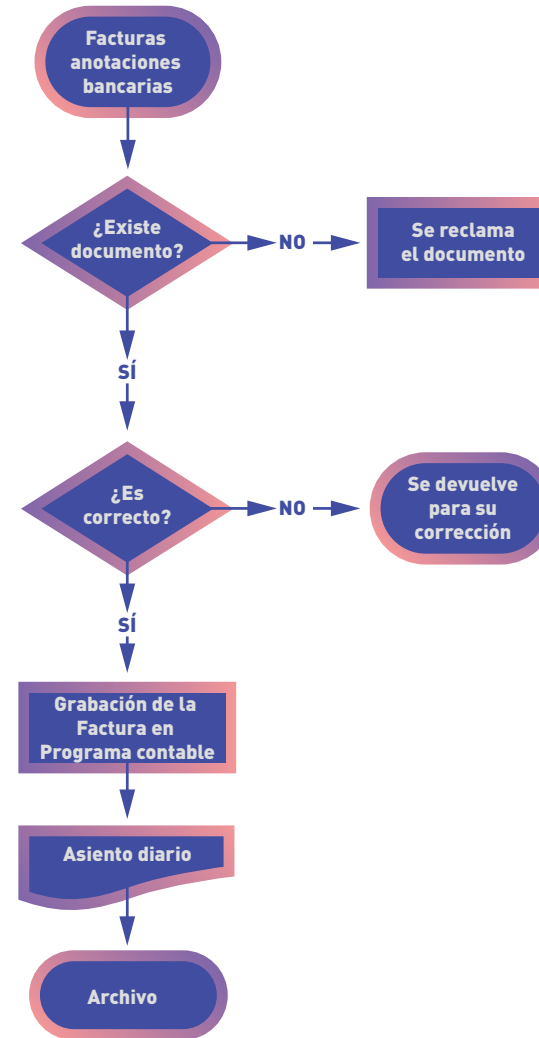


SUBPROCESO DE CONTABILIDAD

La contabilidad es la supervisión de las operaciones económicas para conseguir los estados contables. Básicamente es registrar todos los movimientos de la empresa y clasificarlos para poder analizar los movimientos económicos y financieros.



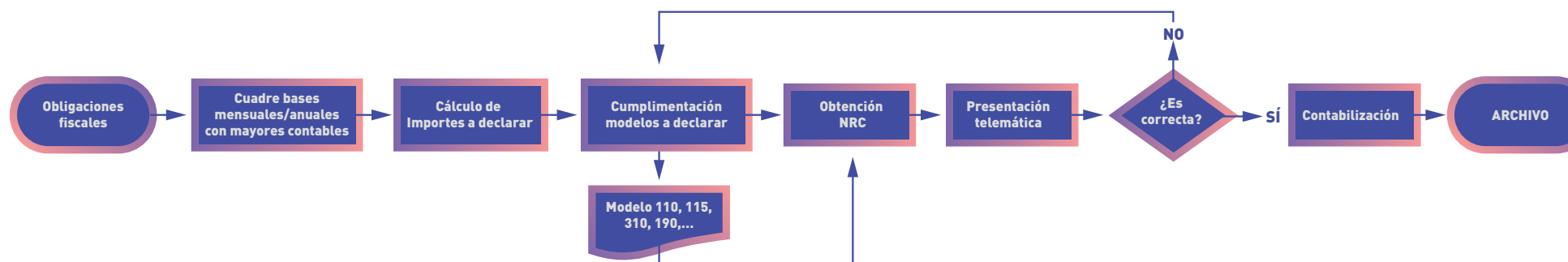
FLUJOGRAMA SUBPROCESO CONTABILIDAD



SUBPROCESO DE FISCALIDAD

La fiscalidad de la empresa es el conjunto de impuestos, tasas y contribuciones que la legislación exige a la empresa como consecuencia de su actividad económica.

FLUJOGRAMA SUBPROCESO FISCALIDAD



Digitalización documental

Existen en el mercado numerosos programas que permiten el cálculo automático del IRPF. Múltiples formas de cálculo y de pago de recibos de salario (efectivo, cheque o transferencia bancaria). Plantillas y modelos de recibos de salario en soporte digital e históricos del trabajador y de sus nóminas.

Prácticamente todos los documentos que son necesarios revisar se encuentran a través de las entidades bancarias que han desarrollado las herramientas digitales para que las empresas puedan hacer todas las consultas necesarias.

Existen en el mercado muchos programas de contabilidad integral que permiten la automatización de los procesos contables y fiscales.

La gran ventaja de la digitalización de estos procesos es que permite disponer más ágilmente de los datos para su análisis y almacenar de una manera segura toda la documentación relevante.

En definitiva y de cara a una mejora en la gestión documental, supone un menor gasto en papel y una mayor sostenibilidad del negocio.

4

REQUISITOS LEGALES DEL SOPORTE PAPEL EN TU EMPRESA

EN ESTE CAPÍTULO VEREMOS...

4.1 RGPD

4.2 Plazos

4.3 Digitalización

4.1 RGPD

El Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) es el reglamento europeo relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos. Fue aprobado el 14 de abril de 2016 y es de aplicación desde el 25 de mayo de 2018. Se trata de una normativa de la Unión Europea que afecta a todas las instituciones y empresas que manejen datos de personas de la UE.

El RGPD tiene una especial incidencia en el archivo y destrucción de documentos. La documentación que contenga datos personales (de empleados, proveedores, clientes, etc.) deberá estar protegida en espacios de uso restringido y todo el personal con acceso debe ser informado de la política de protección de datos de la empresa. Además, obliga a establecer una fecha a partir de la cual los documentos deberán destruirse, fijando un límite sobre la tenencia y utilización de datos de carácter personal y el tráfico de los mismos.

En la versión digital de la documentación que incluya tratamiento de datos personales, se deben tomar distintas medidas de seguridad como la asignación a cada empleado de un código de usuario y una contraseña individuales (con renovación periódica), asignando diferentes permisos y perfiles que discriminen su nivel de acceso. Así mismo, también deben ser eliminados, por lo que parte de la gestión documental consistirá en indexar a cada tipo de registro su plazo de vida útil y su fecha de eliminación.

4.2 PLAZOS

Los documentos que manejamos en nuestros negocios constituyen una montaña de papel que, con el transcurso del tiempo, obligan a una labor de “minería” para poder disponer de los mismos en tiempo y forma. En esta gestión es fundamental conocer qué documentos debemos conservar y durante cuánto tiempo.

En el siguiente cuadro se muestran los cuatro grandes grupos de documentación, los documentos más comunes y los plazos.

Contratos	Contables y mercantiles	Fiscales	Escrituras
<ul style="list-style-type: none"> • Alquiler • Bancarios • Clientes • Laborales • Proveedores • Seguridad Social • Suministros • ... 	<ul style="list-style-type: none"> • Albaranes • Comprobantes de pago • Facturas, cheques y pagarés • Letras de cambio • Libros contables • Libros de registro • ... 	<ul style="list-style-type: none"> • Autoliquidaciones • Declaraciones tributarias • Notas fiscales • Pago de impuestos • ... 	<ul style="list-style-type: none"> • Actas • Estatutarias • Sociedades • ...
4 años	6 años	4 años	-

Documentos contables y mercantiles

El artículo 30 del Código de Comercio estipula que se deben conservar los libros de contabilidad, correspondencia, justificantes y documentación durante **6 años**, a partir del último día de cada ejercicio.

Documentos fiscales

La Ley General Tributaria establece un plazo de 4 años para conservar la documentación, a partir de la finalización del plazo de presentación de cada impuesto. En caso de requerimiento, el plazo puede ser hasta de **6 años**, por lo que es una buena praxis ajustarnos a este último plazo.

La Ley Orgánica 10/1995 del Código Penal establece que, para aquellas facturas que puedan requerirse en un proceso penal o estén relacionadas con delitos contra la Hacienda Pública, el plazo de conservación se extiende a los **10 años**.

Documentos laborales

La Ley de Infracciones y Sanciones en el Orden Social en su apartado 4 recoge la prescripción a los tres años contados desde la fecha de infracción, salvo en los siguientes casos:

- **Seguridad Social: 4 años.**
- **Riesgos laborales: 1 año** las leves, **3 años** las graves y **5 años** las muy graves.
- **Sociedades cooperativas: 3 meses** las leves, **6 meses** las graves y **1 año** las muy graves.

Otros documentos

- **Bienes de inversión:** hasta el cumplimiento del plazo de regularización del IVA (**5 años** excepto para terrenos y edificaciones que serán **10 años**).
- En los ejercicios en los que se haya generado una **base imponible negativa:** hasta 4 años después de su compensación.
- **Inmovilizado:** la documentación relativa a bienes afectos a la actividad empresarial se debe conservar hasta los cuatro años posteriores a su amortización o venta.
- **Préstamos:** se debe conservar hasta su devolución íntegra.
- **Documentos notariales, actas de inspección, etc.:** se deben conservar durante toda la vida de la empresa.

4.3 DIGITALIZACIÓN

En el apartado anterior describíamos los plazos legales que debemos tener en cuenta para conservar la documentación de nuestra empresa a requerimiento de los distintos organismos públicos. La Administración permite la conservación de los mismos tanto en papel como en formato electrónico, siempre garantizando la autenticidad, integridad, legibilidad, así como el rápido acceso ante un requerimiento.

Es preciso puntualizar que, en todo caso, nos referimos a documentación original dado que las copias carecen de validez legal.

El Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica.

La Administración pública define la interoperabilidad como “la capacidad de los sistemas de información y de los procedimientos a los que éstos dan soporte, de compartir datos y posibilitar el intercambio de información y conocimiento entre ellos”.

El este Real Decreto se regulan aspectos como Estándares aplicables (art. 11), la interoperabilidad en la política de firma electrónica y de certificados (art. 18), Plataformas de validación de certificados electrónicos y de firma electrónica (art. 20), las condiciones para la recuperación y conservación de documentos (art. 21), la seguridad (art. 22), los formatos de los documentos (art. 23) y la digitalización de documentos en soporte papel (art. 24).



5

REQUISITOS PREVIOS A LA DIGITALIZACIÓN

EN ESTE CAPÍTULO VEREMOS...

5.1 Directrices generales

5.2 Requisitos tecnológicos

5.1 DIRECTRICES GENERALES

Planteamiento global

Independientemente del actual estatus de la digitalización documental de nuestra empresa, si hasta la fecha no hemos desarrollado un plan específico que interrelacione todos los flujos de trabajo donde intervenga cada documento, es el momento de realizarlo.

Solo desde una perspectiva global, seremos capaces de optimizar la digitalización de cada documento, expediente o proceso, y su encaje óptimo en nuestra gestión documental.

Plazos

Desde un planteamiento realista, establecer plazos de ejecución parciales y finales, nos ayudará a consolidar cada paso y evitar reacciones contrarias que representen la vuelta a estructuras consolidadas difíciles de superar.

Coexistencia de sistemas

La inevitable coexistencia de documentos físicos y digitales crearán disfunciones en el sistema que requerirán de distintas adaptaciones del mismo. Contemplar las mismas y acortar estos periodos nos ayudará sobrellevarlos como parte del proceso general.

Involucración de la plantilla

Nadie queda al margen de la burocracia en la organización, y seguro todos pueden aportar su experiencia y conocimiento en la mejora de procesos.

Un grupo de trabajo representativo de toda la plantilla que aglutine las diferentes perspectivas dará credibilidad y solidez a las decisiones adoptadas y acelerando los procesos de cambio.

ROI +

Gestionar documentos físicos tiene un coste de oportunidad que afecta directamente a nuestra cuenta de resultados y, por tanto, a nuestra competitividad. Sustituirlos por sus versiones digitales y, sobre todo, mejorar su gestión, es el verdadero late motiv de la digitalización documental.

5.2 REQUISITOS TÉCNOLÓGICOS

Los requisitos tecnológicos que comporta la digitalización documental están relacionados con el tamaño de nuestro negocio. Pero seamos un pequeño comercio o una mediana empresa el planteamiento básico para evaluar el soporte técnico que requerirá nuestro sistema, pasa por el análisis de los siguientes puntos:

- Volumen de documentación. Clasificación, categorías y dptos. Involucrados.
- Diagrama de flujo de cada documento con sus distintos agentes intervinientes.
- Nomenclatura y codificación.

- Modelos o plantillas a utilizar.
- Metadatos necesarios para cada documento, expediente, etc.
- Automatización de procesos.
- Control de accesos y seguridad.

Es evidente que el volumen de la documentación y la complejidad de su tratamiento, va a determinar qué tipo de exigencias técnicas requeriremos para soportar nuestro sistema.

Sobre la base de la mínima infraestructura digital, un **gestor documental** es el programa básico para administrar eficientemente nuestra documentación. Desde versiones gratuitas de código abierto, hasta las más desarrolladas, el mercado nos ofrece una amplia gama que cubre cualquier necesidad.

Otro aspecto es el relacionado con el **almacenamiento y seguridad** de los archivos generados. Dimensionar el “espacio” necesario, como si se tratase de un archivo físico, nos evitará problemas de capacidad y rendimiento. Además, tanto si optamos por una solución local como en la nube, debemos asegurar la seguridad frente al control de acceso y ataques externos.

No menos importante es reforzar el sistema de **copias de seguridad** que minimice la posibilidad de pérdidas de información.

Los formatos digitales requieren de **nuevos dispositivos** para su edición, visionado, validación o conformidad, por lo que será necesarios terminales (fijos o móviles) para estas tareas que hasta la fecha se realizaban “a mano” con formatos físicos.



6

PROCESO DE DIGITALIZACIÓN

EN ESTE CAPÍTULO VEREMOS...

6.1 Fase de inicio

6.2 Preparación de la documentación

6.3 Fase de digitalización

6.3.1 Asignación de metadatos

6.3.2 Certificación y firma

6.3.3 Gestor documental

6.4. Control de calidad

6.4.1 Modelo MoReq

6.4.2 La norma UNE-ISO 15489: presentación general

6.4.3 La norma ISO 23081

6.1 FASE DE INICIO

Como se ha descrito anteriormente, partimos de un análisis de flujo de la documentación a digitalizar y un plan establecido.

Llega la hora de identificar los documentos que responden a una determinada cadena, incorporando tanto los que tienen un formato físico en la actualidad, como los que lo tuvieron y son necesario añadir porque serán requeridos a corto o medio plazo. Se trata de un periodo de transición donde la convivencia de formatos generará disfunciones. Se debe valorar cuánto tiempo atrás nos remontamos para incorporar esa documentación al proceso de digitalización. Dependerá de cada caso y el coste de oportunidad.

Con el volumen de documentos ya identificados, iniciamos la manipulación de los mismos para incorporarlos a nuestra sistemática.

6.2 PREPARACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

Dada la diversidad de documentos a digitalizar debemos establecer el formato de documento electrónico más adecuado para cada caso. El formato responde a la codificación del documento y este debe ser interpretado por un programa para su acceso. Dado que, como hemos visto, la documentación se debe conservar en muchos casos durante años, deberemos seleccionar formatos ampliamente reconocidos que respondan a normas internacionales. En el caso de ser necesario el cifrado

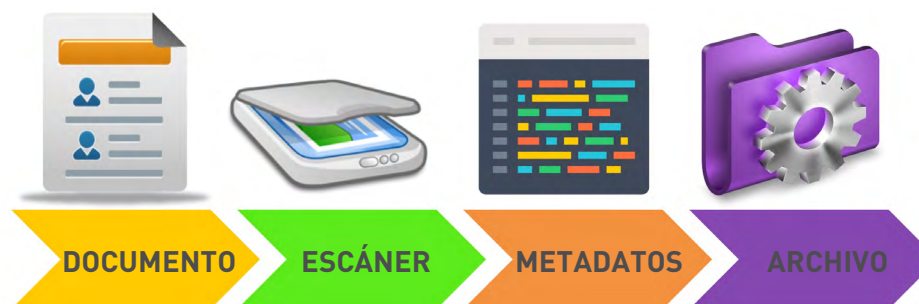
o la compresión de los archivos, la dependencia de programas externos al propio archivo, hará necesaria su asistencia en el futuro para el acceso.

La utilización de fuentes tipográficas que no sean del sistema complicará su visionado si en el momento de acceder al documento nuestro equipo no dispone de la misma.

Evitaremos en lo posible referencias a contenido externo cuya modificación en el tiempo pueda cambiar el significado del documento.

6.3 FASE DE DIGITALIZACIÓN

En esta fase transformamos cada documento físico en otro digital que es tratable informáticamente. El escáner realiza esa transformación del papel a un archivo digital y el gestor documental se encarga de adjuntar a ese archivo los metadatos necesarios. Finalmente, el nuevo documento electrónico es archivado de forma automática.



6.3.1 ASIGNACIÓN DE METADATOS

Cuando obtenemos una imagen digital, nuestro dispositivo almacena un archivo con miles de píxeles (unidad de imagen digital) compuestos por varios bits. Toda esta información conforma la imagen que reproduce nuestra pantalla. El resultado “simple” es un archivo con una imagen.

¿Cómo enriquece nuestro dispositivo ese archivo para agregar información?

De forma totalmente automatizada, le dota de un nombre donde puede establecer la fecha, la hora, código identificativo, etc., además, puede agregar datos de geolocalización, autor, marca y modelo del dispositivo, versión de firmware, parámetros y modo de disparo, etc. Toda esta información adicional son datos que se añaden al archivo y los denominamos metadatos.

Los metadatos son, por tanto, datos que describen otros datos, aportando información sobre estos.

Posteriormente, cuando la fotografía es transferida del dispositivo a un ordenador o a la nube, el sistema de gestión de archivos aprovecha los metadatos adjuntos para su correcta ubicación, facilitando su búsqueda. Además, puede añadir al archivo nuevos metadatos que le doten de una mayor versatilidad.

El resultado es un archivo que contiene una imagen e ingente información adjunta, posibilitando desde la correcta gestión de los derechos de autor, hasta la precisa ubicación en un complejo sistema de archivos.

Tipo de metadatos:

Administrativos	Incorporan la información relativa a la manipulación interna de los archivos en los distintos procesos de la empresa: validaciones, revisiones, auditorías, fases de un proyecto, etc.
Derechos de autor	Cuando el archivo soporta un contenido protegido por los derechos de autor, identifica los mismos mostrando los diferentes estados de protección legal por los que puede pasar en función del tiempo transcurrido.
Descriptivos	Contienen la información que explica el recurso, detallando su contenido. Describe atributos físicos del documento que lo diferencian de otros. Especifican las interrelaciones entre recursos y su posición jerárquica.
Estructurales	Describen las relaciones que se dan entre los distintos elementos de un grupo de datos o entre múltiples archivos, permitiendo a los usuarios moverse a través de sistemas complejos.
Firma	Incorporan las firmas electrónicas al documento, por lo que muestran la relación de las mismas, la identificación de sus autores y sus características.
Seguridad	Define las medidas de protección del archivo en lo relativo a su accesibilidad, manipulación, cumplimiento normativo, archivo, etc.
Técnicos	Soportan la información relativa al hardware y software con los que se ha creado el archivo, así como las aplicaciones que pueden ejecutarlo. Describen los atributos de la imagen digital, tales como resolución, píxeles, compresión, etc.
Trazabilidad	Facilitan el seguimiento de las distintas acciones realizadas sobre el archivo y la ubicación del mismo en cada una de ellas.

Para poder gestionar con la mayor eficiencia nuestro sistema de archivos, debemos contar con metadatos que aporten la información necesaria. Estos se irán incorporando al archivo en función de las distintas etapas de nuestro sistema de gestión según el ciclo de vida de cada documento. De forma básica sería:

Creación	Manipulación	Eliminación
Los metadatos se pueden incorporar de forma manual y/o automática.	Si se producen cambios en el archivo, los metadatos se deben adaptar.	En ocasiones se deberán preservar ciertos metadatos ante la eliminación de un archivo.

El software de gestión documental es fundamental en este cometido, simplificando la labor de creación de los metadatos y adjuntándolos a cada documento que generemos de forma automatizada según los parámetros previamente definidos. Posteriormente será capaz de interpretarlos facilitando la selección de un determinado archivo.

6.3.2 CERTIFICACIÓN Y FIRMA

La digitalización certificada de documentos aporta la validez legal a las copias electrónicas de un archivo, conteniendo el mismo la imagen codificada, fiel e íntegra del documento y la certificación tecnológica conforme a un determinado estándar de su autenticidad.

Para poder autenticar digitalmente un documento y que tenga la misma validez que su formato papel, debemos cumplir con el marco legal que establece la Administración Pública.

La Orden [EHA/962/2007](#), en su artículo 7 (“Digitalización certificada de facturas recibidas y documentos sustitutos recibidos y de otros documentos o justificantes”), explica el proceso y requisitos para prescindir de los documentos originales en papel.

Como veremos en el punto 8 (Relaciones con la e-Administración), el software utilizado debe estar homologado por la Agencia Tributaria.

6.3.3 GESTOR DOCUMENTAL

Denominamos así tanto a la **persona responsable** de la documentación de una empresa, como al **software** que se encarga de la misma.


Si nuestra empresa tiene un cierto número de empleados, sería conveniente nombrar esta figura que se responsabilizará del control, acceso, seguridad, etc., de toda la documentación. Su rol fundamental será gestar el plan sobre cómo estructurar el sistema documental, desarrollarlo en el tiempo y, lo más importante, mantenerlo vivo y actualizado.


En cualquier caso, será necesaria la asistencia de un software (Sistema de Gestión Documental) que ejecute las acciones en nuestro sistema informático. Este tipo de programas nos facilitan la organización de todo nuestro sistema de archivos, desde la entrada y codificación del documento hasta la correcta ubicación.


DMS (Document Management System)
SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL





Existe una variada oferta en el mercado y su elección debe responder, entre otros, a los siguientes criterios según las necesidades de nuestra empresa:


- 

Homologación de la Agencia Tributaria (puntos 8.1. y 9.4.)
- 

Espacio de almacenamiento necesario.
- 

Alojamiento local o en la nube.
- 

Diseño web.
- 

Interfaz de usuario intuitiva y amigable.
- 

Importación y exportación en distintos formatos.



Permisos según jerarquía.



Conexión con los distintos subsistemas ya implantados (CRM, ERP, etc.).

6.4 CONTROL DE CALIDAD

Para controlar la gestión documental de una empresa existen diferentes referenciales que permiten, sobre todo a los auditores y/o controladores valorar si dicha gestión es adecuada. A continuación, resumimos algunas de las normas más significativas, principalmente en la gestión de los documentos en soporte informático. Como sabemos el ritmo de avance de la tecnología es más rápido que el de adaptación de estas normas, pero a pesar de ello, nos permiten tener líneas de actuación en el control documental de nuestras empresas.

6.4.1 MODELO MOREQ

Se trata de un modelo de requisitos para la gestión de documentos electrónicos de archivo.

El objetivo de MoReq es definir, de forma general, las características que debe tener una “aplicación destinada a la gestión de documentos electrónicos de archivo, si bien también se puede utilizar en la gestión de documentos de archivo tradicionales” (sección 2.2), en el marco de un sistema de gestión de documentos electrónicos de archivo o SGDEA (*ERMS: Electronic Records Management System*).

Dicho sistema comprende:

El **software** destinado al efecto, que puede consistir en un módulo especializado, en varios módulos integrados, en software desarrollado a la medida del usuario o en una combinación de varios tipos de programas informáticos (1.3). En la sección 2.2 se indica que los SGDEA suelen o pueden estar integrados (aunque debidamente diferenciados) en un sistema de gestión de documentos electrónicos (SGDE). El SGDEA se ocuparía de gestionar documentos de archivo, mientras que el SGDE se ocupa de documentos electrónicos en el sentido amplio del concepto (que no son documentos de archivo, aunque pueden llegar a serlo).

Una serie de procedimientos y políticas, definidos en buena parte por las tradiciones, perspectivas y exigencias normativas propias de cada país y/o de cada organización (1.3).

El modelo MoReq se ocupa, fundamentalmente, del primero de los componentes: de definir los requisitos funcionales de la gestión de documentos electrónicos de archivo en el seno de un sistema de gestión de documentos electrónicos de archivo (SGDEA), es decir, aquellas funcionalidades que debe cumplir el software destinado a la gestión de documentos electrónicos de archivo. Y está destinado a:

- Los posibles usuarios del SGDEA, como punto de partida en la preparación de una licitación.
- Los usuarios de SGDEA, en la auditoría o evaluación de un sistema ya existente.
- Las organizaciones dedicadas a la formación, como documento de referencia en la preparación de cursos de gestión de documentos de archivo o bien como material de trabajo en sus cursos.
- Las instituciones académicas, como instrumento docente.
- Los proveedores y creadores de SGDEA, como directriz que guíe el desarrollo de sus productos, destacando las funcionalidades necesarias.
- Los proveedores de servicios de gestión de documentos de archivo, como orientación sobre la naturaleza de los servicios que prestan.
- Los posibles usuarios de servicios externos de gestión de documentos de archivo, como referencia a la hora de especificar los servicios que van a contratar.

Se trata en cualquier caso de una especificación, no de una norma elaborada por un organismo de normalización reconocido. Sus elementos no son obligatorios, sino recomendaciones de carácter genérico que deben/pueden adaptarse en cada caso específico. No obstante, MoReq

distingue entre requisitos preceptivos (aquellos que deberían ser tenido en cuenta en la mayoría de las implementaciones de SGDEA) y requisitos recomendables.

La estructura del documento -articulado en capítulos que a su vez se dividen en secciones- tiene cuatro partes diferenciadas:

En la primera se hace una introducción a la especificación (cap. 1) y se explica la terminología básica empleada en la especificación, profundizando además sobre determinados conceptos clave (documento de archivo y documento electrónico de archivo; expediente y volumen electrónico; cuadro de clasificación; clase; SGDEA; captura de documentos de archivo; perfil del usuario), para terminar con una representación gráfica del modelo de relaciones entre entidades en un SGDEA (cap. 2).

La parte más importante de MoReq es, lógicamente, los requisitos, establecidos a lo largo de los capítulos 3 a 12.

La parte final (cap. 13) está dedicada a explicar el modelo formal de referencia ya presentado en forma de diagrama en el capítulo 2. Además, cuenta con un glosario más amplio que incluye y completa la terminología básica de la primera parte.

Por último, se acompaña de unos anexos con información sobre las normas y documentos de referencia empleados, el desarrollo de la especificación, etc.

Una referencia del modelo de MoReq:

“Si los requisitos incluidos en esta especificación MoReq llegan a aplicarse en la práctica, deberán dar lugar a un sistema que gestione documentos

electrónicos de archivo con el grado de confianza e integridad deseados, aunando las ventajas del método de trabajo electrónico con la teoría clásica de gestión de documentos de archivo”.

6.4.2 LA NORMA UNE-ISO 15489: PRESENTACION GENERAL

Se trata de una norma internacional refrendada por el organismo de normalización ISO (*International Organization for Standardization*).

Esta norma tiene como objeto regular la organización del sistema de gestión documental llamado a complementar la parte documental de las normas de calidad, ISO 9001 y 14001.

No es una norma a través de la cual se pueda certificar una empresa, cómo los son las dos anteriores. Es una norma que da orientaciones sobre qué criterios son fundamentales para que la empresa implemente correctamente su sistema de gestión documental. Se intentan dar pautas principalmente por la progresiva implantación de documentos electrónicos.

La norma consta de dos partes diferenciadas:

La primera parte (UNE-ISO 15489-1) es el corazón de la norma, utilizada para establecer los principios fundamentales y el modelo para la creación de un programa de gestión de documentos. Su objetivo es definir los procesos clave de la gestión de documentos.

La segunda parte (UNE-ISO 15489-2) es un informe técnico, que recoge una metodología de implantación de la gestión de documentos.

Tanto la Norma ISO 15489-1 como ISO 15489-2 se aplican a los documentos, en cualquier formato o soporte, creados o recibidos por una organización, pública o privada, en el curso de sus actividades. Así pues, a menos que se indique lo contrario, los sistemas pueden ser considerados como sistemas en papel / manuales o electrónicos, y un documento puede estar en papel o formato electrónico.

Las características, según esta norma, que deben tener la gestión de los documentos de la empresa son:

Fiabilidad:

deberá funcionar de modo regular y continuado mediante procedimientos fiables:

Incorporar de forma habitual todos los documentos ligados a las actividades de la organización.

Organizar los documentos reflejando el contexto de producción y/o servicios.

Proteger los documentos frente a modificaciones, eliminaciones o accesos no autorizados.

Ser fuente primordial de información para la organización y las actividades de la misma que los documentos reflejan.

Proporcionar acceso inmediato a los documentos y a sus metadatos.

Las modificaciones en las necesidades de la organización y por lo tanto en el sistema de gestión no deberán repercutir en las características de los documentos.

La transferencia física o de custodia se realizará sin que afecte a las características de los documentos.

Integridad:

deberá desarrollar medidas para el control del acceso, la identificación de los usuarios, la destrucción autorizada. Estas medidas de control pueden formar parte del sistema de gestión de documentos o ser externas al mismo. Adquiere especial relevancia para los documentos electrónicos.

Conformidad:

el sistema de gestión de documentos debe ser consistente con los requisitos derivados de las funciones y actividades propias de la organización y con su marco regulatorio previamente estudiado. Debe cumplir también con las expectativas de la sociedad y con el proceso de rendición de cuentas. La consistencia del sistema de gestión de documentos con los requisitos deberá evaluarse periódicamente.

Exhaustividad:

el sistema de gestión de documentos debe abarcar los documentos procedentes de todas las actividades de la organización o de la parte de la misma donde se ha implementado.

Sistemático:

los documentos deberán crearse, mantenerse y conservarse en el sistema de gestión de forma sistemática.

El papel de los procesos en la ISO 15489

Es innegable la orientación de la norma hacia los procesos. La norma entiende el proceso de gestión documental como un proceso compartido y extensible a toda la organización, y no duda en integrar la gestión de los documentos en los sistemas y procesos de trabajo de la organización, sirviendo de soporte a las actividades y decisiones, asignar responsabilidad a cuantos participan en ella (M. Moro).

Por otra parte, la norma proporciona herramientas para analizar los procesos de la organización al objeto de reducir la gestión de documentos innecesarios y hacer accesible la información que sí es útil (B. McLean).

El enfoque basado en procesos: la gestión de los documentos administrativos es un proceso de soporte. El trabajo documental es un subproceso dentro del proceso informativo en una organización. Cada uno de los procesos de la norma UNE-ISO 15489 debe ser documentado.

Características del documento electrónico de archivo**Contenido estable.**

Debe garantizarse que el contenido del documento no cambia en el tiempo; todo cambio debe contar con su debida autorización en concordancia con las reglas establecidas, las cuales han sido limitadas y controladas por la entidad, o en su defecto el administrador del sistema, de forma tal que al consultar cualquier documento, mediante el mismo dato identificador, petición o interacción arroje siempre el mismo resultado.

Forma documental fija.

Se debe garantizar que el contenido del documento de archivo permanece completo y sin alteraciones, a lo largo del tiempo, conservando la forma original desde su creación.

Vínculo archivístico.

Los documentos de archivo requieren un nexo de vinculación que relaciona de manera lógica la documentación que compone el archivo, por razones tales como la procedencia, proceso, trámite o función, motivo por el cual este vínculo debe mantenerse a lo largo del tiempo mediante metadatos que reflejen el contenido, el contexto y la estructura tanto del documento como de la agrupación documental a la cual pertenece (serie, subserie o expediente).

Equivalente Funcional.

Cuando se requiera que la información conste por escrito, ese requisito quedará satisfecho con un mensaje de datos o información electrónica, si la información que este contiene es para su posterior consulta. Se debe garantizar la conservación de la integridad de la información a partir de su generación.

6.4.3 LA NORMA ISO 23081

Desde la primera publicación de la parte 1 en 2004, estas normas han liderado el desarrollo de una sólida base para el desarrollo del marco de gestión de metadatos necesario para la buena gestión de los documentos electrónicos.

La ISO 23081-1, Principios, se publicó por primera vez en 2004, como una especificación técnica, pasando en 2006 a ser una norma internacional, que fue ratificada en 2010.

Esta parte de la Norma ISO 23081 aborda los principios que sustentan y rigen los metadatos para la gestión de documentos. Dichos principios se aplican a lo largo del tiempo a: – los documentos y sus metadatos; – todos los procesos que les afectan; – cualquier sistema en el que residan; y – cualquier organización responsable de su gestión.

La ISO 23081-2, Aspectos conceptuales y de implementación se publicó también como especificación técnica en 2007, pasando en el 2009 a ser una norma internacional.

La ISO 23081-3, es un informe técnico que propone un método de autoevaluación del marco de gestión de metadatos para la gestión de documentos. Se publicó en 2011 y presenta la novedad de que el texto de la norma se acompaña de una hoja Excel, en la que se presentan una serie de listas de verificación en forma de preguntas, que pueden ser completadas con una puntuación y que producen un informe de evaluación de la organización con respecto a los metadatos.

De acuerdo con la norma UNE-ISO 23081-1: 2008 los metadatos son “información estructurada o semiestructurada que posibilita la creación, registro, clasificación, acceso, conservación y disposición de los documentos a lo largo del tiempo”. Los metadatos incluyen una amplia información que se puede utilizar para identificar, autenticar y contextualizar los documentos, las personas, los procesos de negocio, la regulación y sus relaciones.

Existen dos momentos claves para la asignación de los metadatos; el

primero de ellos en la creación del documento, en donde, se asignan para identificar el contexto y el control en la gestión del documento; el segundo es posterior a la creación en donde se generan nuevos metadatos de acuerdo al uso y contexto en el desarrollo del ciclo de vida del documento. Los metadatos permiten que los documentos sean auténticos, íntegros, confiables, usables y tengan valor probatorio, a su vez ayudan a la comprensión y gestión de estos a lo largo del tiempo.

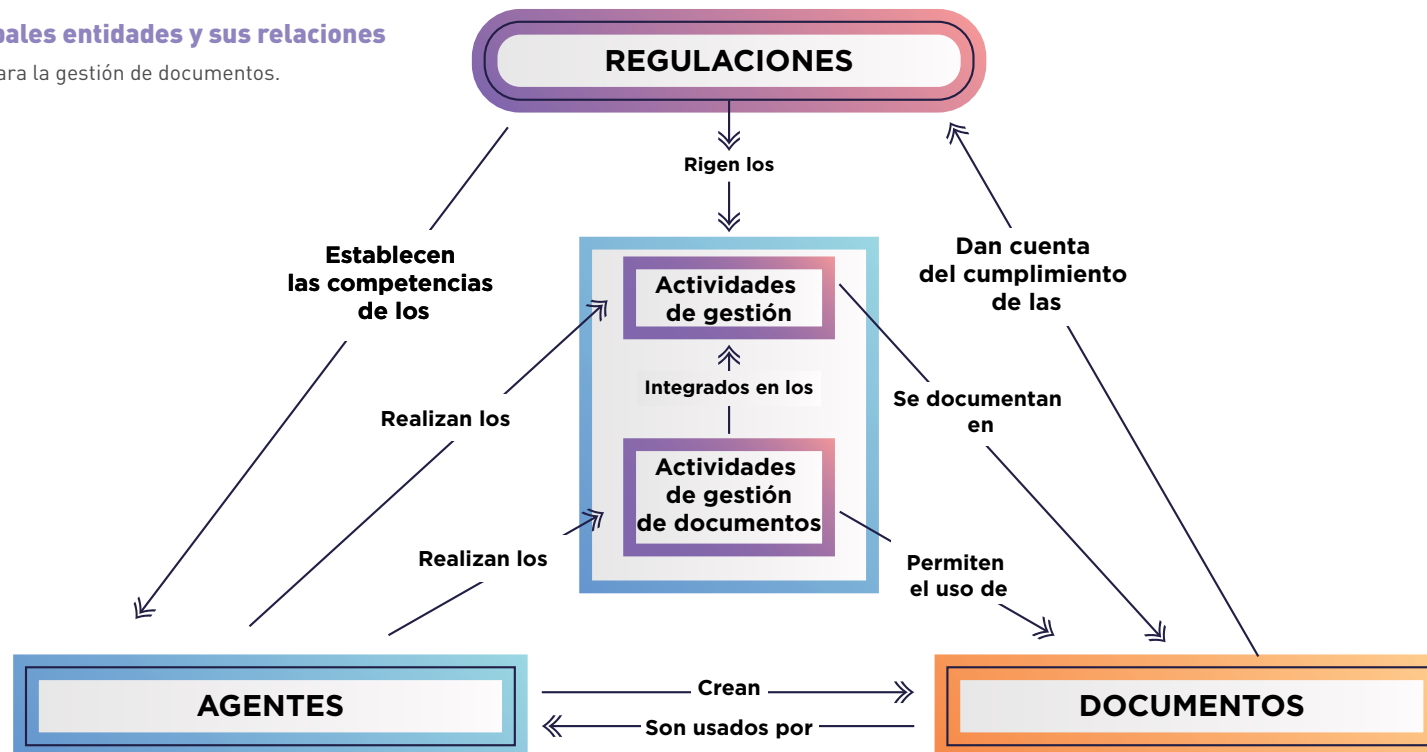
conjunto de datos, la idea de que los metadatos son “datos sobre datos” se ha hecho famosa. Sin embargo, esto no explica por qué hablamos de metadatos y no de datos, simplemente. Bueno, lo hacemos porque el término se ha acuñado, primero, en el ámbito de la informática y se ha usado, primero, para designar un tipo determinado de datos, no cualquier tipo de datos, sino aquellos que forman parte de la estructura interna del documento electrónico.

En principio los metadatos (de gestión documental) son datos sobre documentos. Dado que un documento puede considerarse como un

Fuente: Introducción a los metadatos para la gestión de documentos. Alejandro Delgado Gómez. Archivo Municipal de Cartagena , Javier Barbadillo Alonso. Archivo Municipal de Guadalajara

Figura 1. Principales entidades y sus relaciones

Fuente: Metadatos para la gestión de documentos.
 Blog Carlota Bustelo





7

RELACIONES CON LA E-ADMINISTRACIÓN

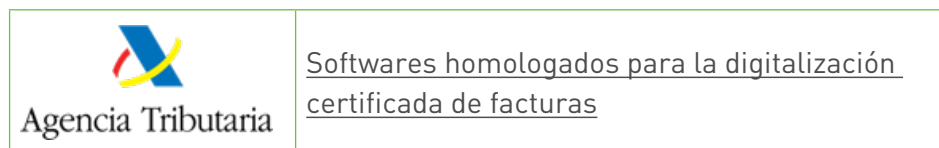
EN ESTE CAPÍTULO VEREMOS...

7.1. Relaciones con la e-administración

7.1. RELACIONES CON LA E-ADMINISTRACIÓN

Para que nuestros archivos digitales tengan validez legal ante la AEAT (Agencia Estatal de Administración Tributaria), el proceso de digitalización de los mismos debe ser realizado a través de un **software homologado** por la propia Agencia.

Puedes consultar el listado de los mismos en el siguiente enlace:



Se trata de un **listado** (incluido en los anexos) vivo que desde 2007 incorpora los programas y las empresas que cuentan con dicha homologación.

Estos programas nos permiten sustituir las facturas, tickets y otros documentos en papel por archivos digitales y que los mismos cuenten con validez legal ante cualquier organismo oficial. Además, posibilitan la captura y consulta de la información, el tratamiento de imágenes, indexación, metadatos y firma electrónica.

La homologación de estos programas comporta como requisito la garantía de que los documentos no podrán ser manipulados en ninguna fase del proceso.

Las facturas y tickets capturados y gestionados por este tipo de software homologado tienen el mismo valor que la versión original en papel, por lo que se hace especialmente cómodo para gestionarlo internamente.

E-factura

Llamamos factura electrónica a la factura que se emite y recibe en formato electrónico y que cumple con los requisitos establecidos en el Real Decreto 1619/2012, de 30 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de facturación. Es igualmente válida que la de formato papel, pero está condicionada al consentimiento del destinatario

La factura electrónica y la factura en papel tienen los mismos efectos legales si se cumplen las siguientes garantías:

- Consentimiento por parte del destinatario de esta forma de facturación.
- Legibilidad de la factura.
- Autenticidad del origen.
- Integridad del contenido.

Lista de formatos estándares de uso común para la digitalización certificada de facturas:

- ISO 19005 (PDF/A)
- PNG
- JPEG 2000
- Acrobat 5 (PDF 1.4) ó superior
- TIFF 6.0 ó superior



Firma electrónica

La firma electrónica es el conjunto de datos digitales, consignados junto a otros o asociados con ellos, que pueden ser utilizados como medio de identificación del firmante. Está regulada por la Ley 59/2003, 19 de diciembre, la cual regula las características y condiciones legales de este tipo de firma y su inclusión es obligatoria.

Certificados Electrónicos para Empresas

El certificado electrónico de Representante nace para facilitar las comunicaciones entre las empresas y la Administración Pública. Se trata de una autenticación online de la persona responsable de la empresa.

La Fábrica Nacional de Moneda y Timbre-Real Casa de la Moneda (FNMT-RCM) a través de CERES (Certificación Española) se encarga de emitir esta autenticación siguiendo el Reglamento (UE) N° 910/2014, del Parlamento Europeo.

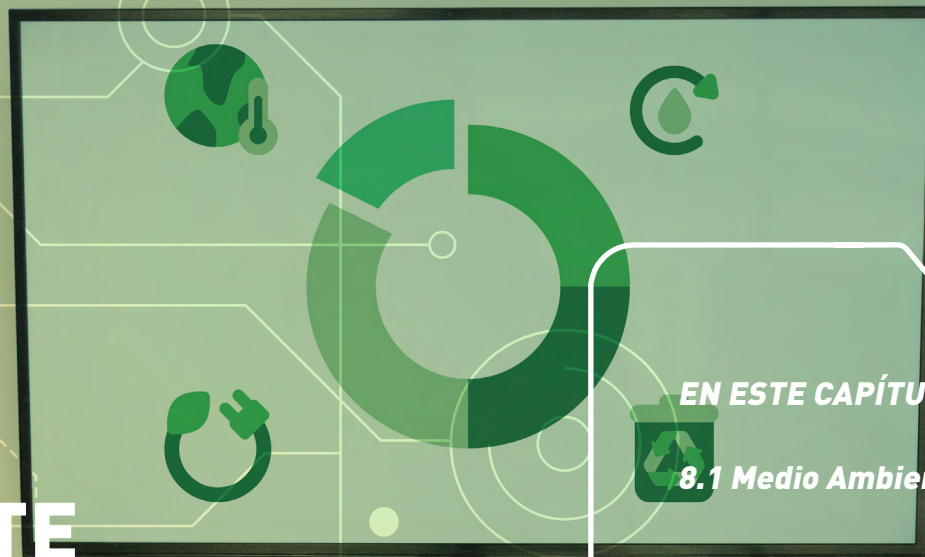
Se emiten distintos tipos de certificación digital para empresas:

- Certificado de firma.
- Certificado de sello.
- Certificado de autenticación web.
- Certificado no cualificado.

Más información en: <https://firmaelectronica.gob.es/Home/Empresas.html>

8

MEDIO AMBIENTE



EN ESTE CAPÍTULO VEREMOS...



8.1 Medio Ambiente y gestión documental

8.1 MEDIO AMBIENTE Y GESTIÓN DOCUMENTAL

QUÉ PODEMOS HACER DESDE NUESTRO PUESTO DE TRABAJO EN LA GESTIÓN DOCUMENTAL SOSTENIBLE Y LAS VENTAJAS DE LA DIGITALIZACIÓN.

La digitalización en la gestión medioambiental sostenible es una consecuencia lógica de la mejora de los procesos jugando un papel fundamental la gestión documental en la repercusión de los aspectos medioambientales de la empresa.

La Comisión Europea ha publicado su nuevo Plan de Acción para la Economía Circular. Este plan da prioridad a la reducción y reutilización de materiales antes de su reciclado y refuerza la responsabilidad de empresas de diversos sectores para reducir, considerablemente, la generación de residuos.

Pero para poder lograrlo se debe implementar herramientas digitales que permitan optimizar los procesos y mejorar su productividad.

Estas herramientas se convierten en la base para la promoción de prácticas sostenibles dentro de cualquier empresa.

Se podría creer que la tecnología digital y la sostenibilidad ambiental no son compatibles, porque los factores que los impulsan no están relacionados. Pero las empresas han demostrado que sí se puede dar una convivencia armónica entre estos dos ámbitos con resultados positivos.

Se debe tomar en cuenta que toda mejora que se haga debe ser para el negocio y para el trabajador; si se quiere realmente crear un mundo mejor para todos los que vivimos en él.

Las Guías de Buenas Prácticas Ambientales en la gestión documental surgen como necesidad dentro de la puesta en marcha de la gestión de procesos y como apoyo a todas las medidas resultantes de la identificación de los aspectos medioambientales más significativos en los centros de trabajo.

Suelen ser documentos divulgativos, dónde se recogen prácticas sencillas de aplicar y muy útiles debido a los excelentes resultados que se obtienen, contribuyendo a conseguir el objetivo final del Protocolo Medioambiental: el Desarrollo Sostenible.

Están dirigidas fundamentalmente a aquellas actuaciones que se realizan en nuestras empresas en labores de gestión de los documentos y las tareas relacionadas con ellos, aunque también pueden ser de aplicación en la comunicación con los clientes, proveedores, usuarios y grupos de interés en general, en el desarrollo de las actividades de nuestras empresas.

“REGLA DE LAS 3 R: REDUCIR, REUTILIZAR Y RECICLAR”

Reducir: porque hay muchas herramientas o materiales que probablemente no utilizamos nunca. No debemos solicitar material que no se va a utilizar, y evitar así el derroche de recursos y su posterior generación de residuos.

Reutilizar: todos aquellos materiales que tengan más de un uso, como por ejemplo los folios de escribir, los sobres, las libretas de notas han de ser reutilizados.

Reciclar: todos aquellos materiales que se puedan reciclar serán separados en origen y llevados a sus correspondientes contenedores.

RECOMENDACIONES PRÁCTICAS

Cada año se pierden en torno a **15.000 millones de árboles**. Y, según las estadísticas. En concreto el **40% de la madera cortada consumida para la industria fabricante de papel** (Fuente Greenpeace. Informe Año 2020).

Cada millón de facturas impresas implica la utilización de 10 toneladas de madera

(Fuente: Fundación Seres. Año 2020).

En nuestras empresas el uso del papel se ha convertido en algo más que un elemento imprescindible.

Hay mucho por hacer y poco tiempo para hacerlo. Es el momento para que las empresas empiecen a buscar una sostenibilidad social y ambiental a través de nuevas tecnologías; pero sin dejar de crecer económicamente en sus respectivos mercados. A pesar que la digitalización en la gestión ambiental es una tarea difícil, traerá grandes beneficios para todos. Algunas de las medidas que podemos poner en marcha en nuestra gestión documental y que son beneficiosas para el medio ambiente son:

- ✓ Utiliza siempre que sea posible el correo electrónico: los correos electrónicos no deben ser impresos a no ser que sea estrictamente necesario debido a su índole.
- ✓ Fotocopia a doble cara: por defecto las impresiones a todos los usuarios están obligadas a que sean en blanco y negro y a doble cara, intentando así minimizar el impacto medio ambiental, además de esto se tienen informes del impacto medioambiental de las mismas y se tiene un contrato para el reciclado de los tóneres.
- ✓ Revisa el texto con la opción Ortografía y Gramática del procesador de texto del ordenador, para minimizar los fallos antes de imprimir.
- ✓ Procesadores de texto: siempre que sea posible, debe elegirse un tipo y tamaño de letra adecuados. Dar formato correcto a un texto puede ahorrarnos uno o dos folios. Debería ser conveniente utilizar la opción de vista preliminar.
- ✓ Hojas de cálculo: previamente a la impresión debe configurarse de modo que toda la información quepa en el papel que estamos utilizando, por ejemplo, la mayoría de las veces imprimimos lo importante en la primera hoja y la segunda sale con algunas celdas perdidas o líneas. *En excel marcaremos la siguiente opción: Opción/archivo/configurar/página/ajustar a 1 página.*
- ✓ Ten en cuenta criterios ambientales en el aprovisionamiento (en la medida de lo posible), mediante la elección de materiales, productos y suministradores con certificación ambiental.

- ✓ Si aún tiene tu empresa un aparato de Fax: utiliza un fax digital que no necesita impresión para enviar el documento ni en la recepción del mismo, llegando como un pdf a una carpeta compartida.
- ✓ Evita elementos de un solo uso y prioriza los elementos recargables como pilas, cartuchos de tinta de impresoras que se puedan recargar,...
- ✓ Cumple los requisitos de almacenamiento de cada material para evitar que se degrade. Ejemplo: los paquetes de papel sin abrir deben estar en todo momento en lugar seco, alejado de ventanas, puertas y equipos de abastecimiento y suministro de agua.
- ✓ Utiliza el papel por las dos caras. Cuando no sea posible y deba usarse tan sólo por una cara, se puede destinar una o varias zonas para su almacenamiento. Este papel puede reutilizarse por ejemplo en la impresora o fotocopidora para imprimir borradores, o para tomar anotaciones, imprimir fichas, calendarios, cronogramas mensuales, etc. El destino final del papel sin utilidad posible debe ser el contenedor azul situado para tal fin y que es gestionado a través de una empresa que tiene la autorización como gestora de residuos.
- ✓ •Siempre hay que cuidar que los documentos importantes sean previamente destruidos con una destructora de papel.

VENTAJAS DE IMPLEMENTAR HERRAMIENTAS DIGITALES EN UNA GESTIÓN AMBIENTAL SOSTENIBLE.

Gracias a la transformación digital, la aparición de internet y de los dispositivos móviles, la gestión ambiental evoluciona a favor de nuestro planeta. Las herramientas de gestión documental innovadoras favorecen este compromiso con el medio ambiente.

La mayoría de estas herramientas se caracterizan por ser aplicaciones que **automatizan el proceso de escaneo y procesamiento de documentos físicos**.

Además, permiten archivar, publicar y extraer datos. Todo ello con el objetivo de que el usuario pueda **digitalizar todo el proceso de gestión documental**.

Seguimos hablando de la transformación digital de las empresas, siendo la gestión documental uno de los pilares de la misma. En muchas de las empresas estamos viendo que las oficinas sin papel son todavía una utopía ya que mucha de la documentación que gestionamos y/o generamos se realiza en este soporte.

En el día a día, nuestras tareas estas cargadas de documentos que son imprescindibles para la buena marcha de los procesos de la empresa.

Una de las buenas opciones es la incorporación en nuestras empresas de un software de gestión documental. Es indudable que la gestión documental está creciendo de una manera importante y con este crecimiento, tanto lo está haciendo la necesidad de archivado y recuperación. Es por ello, que es indispensable apoyarse en un software que su empleo garantice no solo el archivo del documento, sino que su gestión y localización se pueda hacer de forma eficiente y ágil.

Tenemos que conseguir que todos nuestros procesos administrativos y de gestión de documentos, tanto internos como externos, se realice de forma digitalizada.

Como decía el célebre escritor Frank Kafka:

“El progreso se evapora y deja detrás una estela de burocracia”.

Es obvio que la gestión documental y la digitalización de los documentos son un aliado extraordinario para la mejora de los procesos administrativos de la empresa. Y es nuestra aportación a la mejora del medio ambiente.



9

ANEXOS

EN ESTE CAPÍTULO VEREMOS...

9.1 Ayudas y subvenciones

9.2 Formación

9.3 Enlaces de interés

9.4 Herramientas digitales

9.5 Software homologado para la digitalización de facturas

9.1 AYUDAS Y SUBVENCIONES

El Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia distribuirá los fondos europeos de recuperación en diferentes áreas. Entre ellas, la digitalización de las PYMEs, contará con 4.656 millones de euros durante 3 años.

¿Cómo acceder a los fondos?




Convocatorias

Vías de financiación:

- Los **PERTE**: Proyectos Estratégicos para la Recuperación y Transformación Económica. Están destinados a proyectos Macro. Para el desarrollo del **PERTE** y su actuación integral sobre toda la cadena de valor se debe constituir una agrupación de empresas con al menos, 5 empresas, que afecte al menos a dos comunidades autónomas y que el 40% de las empresas sean **PYMEs**,

- **Comunidades Autónomas**: contarán con un 50% de los fondos y harán convocatorias de concurso público, proyectos de colaboración público-privada o proyectos de concurrencia competitiva o no competitiva, para su distribución entre las **PYMEs**.
- A través de **empresas públicas** dependientes de las Comunidades Autónomas: forma de acceso similar al anterior.

	<u>Transformación digital de la PYME</u>
	<u>Plan de Acción de Empresa Digital</u>
	<u>Línea de ayudas para asesorar a pymes andaluzas en digitalización</u>

9.2. FORMACIÓN

	<u>Digitaliza tu empresa</u>
	<u>Curso de Digitalización del Pequeño Comercio (Málaga)</u>
	<u>Formación/Para empresas/Pymes y autónomos</u>

9.3 ENLACES DE INTERÉS

INCIBE [Ayuda en ciberseguridad](#)

TU AYUDA EN CIBERSEGURIDAD

¡Nuevos canales para contactar!

- Teléfono 017**
- WhatsApp: 900 116 117.**
¡No te olvides de guardarlo previamente en los contactos del teléfono!
- Telegram: @INCIBE017.**
¡Utiliza tu cuenta y busca el alias!
- Formulario web específico** para cada público objetivo. Disponible en incibe.es/linea-de-ayuda-en-ciberseguridad

incibe_
INSTITUTO NACIONAL DE CIBERSEGURIDAD

La ciberseguridad representa un importante reto técnico y legal en nuestro proceso de digitalización por lo que es fundamental contar con información y formación actualizada en este complejo apartado. El Instituto Nacional de Ciberseguridad de España (INCIBE) es una empresa pública propiedad del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital dedicada a dar soporte en materia de seguridad informática a los ciudadanos, empresas públicas y privadas, así como a las administraciones públicas y sus organismos.







En el menú principal de su página web, el primer apartado se denomina “Protege tu empresa”. En el mismo podrás encontrar todo tipo de información, formación y ayuda útil. Te sugerimos la descarga del “Kit de concienciación” con todo tipo de recursos para iniciarte y profundizar en la protección de los distintos ámbitos de tu ecosistema digital.











Para poder situarnos, aconsejamos empezar por la “Herramienta de Autodiagnóstico” que, en cinco minutos, nos ayudará a situarnos con una evaluación inicial del riesgo de seguridad de nuestro comercio.




9.4 HERRAMIENTAS DIGITALES



Firma electrónica. Identificación online		Signaturit
		CERES

Gestión documental	 DocuWare	<u>Docuware</u>
	 SharePoint	<u>SharePoint</u>
	 openkm	<u>Openkm</u>
	 LogicalDOC	<u>LogicalDOC</u>
	 openkm	<u>openkm</u>

Ofimática	 OpenOffice	<u>OpenOffice</u>
	 Google docs	<u>Google Docs</u>





Inventario	 Square	<u>Square</u>
CRM	 sumaCRM an efficiency company	<u>SumaCRM</u>
	 retailCRM	<u>Retail CRM</u>
	 openbravo	<u>Openbravo</u>
	 HubSpot	<u>HubSpot</u>
	 Zoho CRM	<u>Zoho CRM</u>
	 pipedrive	<u>Pipedrive</u>

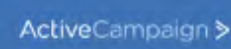



Espacios de trabajo en nube	 G Suite	<u>G Suite</u>
	 Dropbox	<u>DropBox</u>
	 OneDrive for Business	<u>OneDrive</u>

ERP	 Square	<u>Square</u>
	 Daemon4 The business software factory	<u>Daemon 4</u>


Tareas	 Trello	<u>Trello</u>
	 KanbanFlow	<u>Kanbanflow</u>

Tareas	 Evernote	<u>Evernote</u>
	 remember the milk	<u>Remember the milk</u>

Seguridad	 CONFIANZA ONLINE	<u>Confianza Online</u>
	 avast	<u>Avast</u>
	 Bitdefender	<u>Bitdefender</u>
	 Norton	<u>Norton</u>

Apoyo	 ActiveCampaign >	<u>Active Campaign</u>
		<u>Redsys</u>
		<u>Stripe</u>
		<u>Thrive Leads</u>

Correo electrónico		<u>E-Goi</u>
		<u>Magento Commerce</u>
		<u>Prestashop</u>

Correo electrónico		<u>Active Campaign</u>
		<u>Acumbamail</u>

Herramientas digitales para encuestas		<u>Google Forms</u>
		<u>Thrive Quiz Builder</u>
		<u>SurveyMonkey</u>
		<u>Doodle</u>

Creación de alertas		<u>Alertas de Google</u>
---------------------	---	--------------------------

Comunicación interna		<u>Slack</u>
----------------------	---	--------------

9.5 SOFTWARE HOMOLOGADO PARA LA DIGITALIZACIÓN DE FACTURAS

En cumplimiento del artículo 7 apartado e) de la Orden EHA 962/2007 y del apartado noveno de la Resolución de 24 de octubre de 2007 sobre el procedimiento para la homologación de software de digitalización de facturas, se listan a continuación aquellos homologados por la AEAT.

SOFTWARE	VER.	EMPRESA	Fecha de Homologación
LEGALSNAPOSCAN	1.0	ANF-AC	26/11/2007
DF-SERVER	4.0.0	SOTRONIC	06/03/2008
EDASFACTURAS	3.0	ZEROCOMA (Disponible V3.1 04/12/2015) ZEROCOMA (Disponible V3.2 03/02/2019)	11/04/2008
EDIWIN DIGICERT	1.1	EDICOM	11/04/2008
INVEDOC DC	10.0	INFORMÁTICA EL CORTE INGLÉS	16/06/2008
ATRIL	4.0-DC	IPSA	15/07/2008
DIGITAL DOCU	3.0	OFIMÁTICA DIGITAL	01/09/2008
SCAN_VISIO EDOCUMENT SUITE	2.0	ABAST SOLUTIONS	16/12/2008

SOFTWARE	VER.	EMPRESA	Fecha de Homologación
FIRMADOC DIGITALIZACIÓN	1.0.0	AYTOS CPD	08/01/2009
I-FACT	1	INDRA SISTEMAS S.A. esta empresa ha cambiado su denominación a: INDRA SOLUCIONES TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN S.L.U	04/02/2009 04/12/2018
DOCUDEC	2.0	ODEC	18/02/2009
DIGIFACTIN	2.0	NOTARNET S.L	26/02/2009
docuCERT	1.0	CATIMAGE S.L	15/04/2009
ADAPTING EFACTURA	2.0	ADAPTING S.L	20/04/2009
INVOCA DOCUMENTUM	1.0	INFORMÁTICA EL CORTE INGLÉS	19/05/2009
ESIGNA DIGITALSCAN	1.0	INDENOVA S.L	19/05/2009
AdDOC	3.70	IBAI SISTEMAS S.A	02/06/2009
Scan Invoices	5-5 sp2	READSOFT ESPAÑA S.L	29/06/2009
Ecodoc	1.00.00	AKITANIA 2000 S.A.	29/06/2009

SOFTWARE	VER.	EMPRESA	Fecha de Homologación
BdocWeb	6.0	ALIANET S.L	29/06/2009
PIXELWARE LEGAL SCAN	2.0	PIXELWARE S.A.	03/09/2009
ECOMPULSA	1.0	DOCEO	22/09/2009
HEIMDALL	1.0	PAPYRUM NEXUS S.L.	22/09/2009
Docuware	5.1b	DocuWare S.L	11/12/2009
Livelink ECM- digitalización certificada	1.0	Hummingbird Spain S.L.	17/12/2009
DOXiS4 InvoiceMaster	4.0	SER SOLUTIONS IBERIA S.L	12/01/2010
DIFSLEGAL	3.0.0.0	Matrix Development System, S.A.	28/01/2010
IMG-Módulo de Digitalización Certificada	1	Serikat Consultoría e Informática, S.A.	12/02/2010



SOFTWARE	VER.	EMPRESA	Fecha de Homologación
FACTe	1.0	Indra, S.L. esta empresa ha cambiado su denominación a: INDRA SOLUCIONES TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN S.L.U	09/03/2010
BS Factura-DC	2.0	BanSabadellFactura, S.L.U.	12/03/2010
EdocScancert	2.0	EDITIO SERVEIS GLOBALS D'IMPRESSIÓ,S.L.	15/04/2010
GDON	1.0	DISEÑO OPERATIVO DE SOFTWARE S.L.	19/04/2010
lesaGDoc ModuloDC	3.0.0.0	Informatización de Empresas S.A.	27/04/2010
Delfos Web Scan	1.0	Atos Origin SAE	02/07/2010
TS-DIGCERT	1.0	T-Systems ITC Iberia S.A.(Sociedad Unipersonal)	08/07/2010

SOFTWARE	VER.	EMPRESA	Fecha de Homologación
Repcon invoices	1.0	Semantic systems	27/10/2010
Esker DeliveryWare	5.0	ESKER Ibérica S. L.	03/12/2010
DEOSCAN-ALETHEIA	1.0	MULTITEC S.A.	10/12/2010
Readsoft INVESDOCDC	1.0	IECISA (Informática El Corte Inglés)	22/12/2010
Readsoft DC	1.0	IECISA (Informática El Corte Inglés)	22/12/2010
SM-Veritas	1.0	Simply Smart S.L.	25/02/2011
Tire@SDC	1.0	TIREA S.A. (Tecnologías de la Información y Redes para Entidades)	25/02/2011
GOnceDC	1.0	GUADALTEL S. A.	22/03/2011
ABS Doc DC	1.0	ABS Informática S. L.	12/07/2011
Movidoc - DDFE	1.1	Voicelan Telecom S. L.	27/07/2011
Expert Scan	1.0	Datadec Online S. A.	29/09/2011
GitDoc.Cert	1.0	GIT DOC S. L.	16/09/2011
Tradise Paperless	1.0	Training Digital Security S.L.	19/12/2011

SOFTWARE	VER.	EMPRESA	Fecha de Homologación
OnBase	11	Hayland Software inc.	15/06/2012
GseDocuCert	1.0	Gabinete de Software Empresarial	07/09/2012
GesDocumental	2.0	Informática y Desarrollo de Software S.L	19/09/2012
FactUM	3.0	Universidad de Murcia	14/09/2012
SDC Oracle	1.0	European Agency of Digital Trust, S.L.	01/10/2012
Idoneo.NET	1.1	Abysal System S.L.	30/10/2012
Repcon DC	1.0	Semantic Systems S. L.	21/01/2013
GerSoft-DC	1.0	Gersoft Hispania S.L.	20/02/2013
Livelink ECM-digitalización certificada	1.1	Open Text Software S. L. U	02/04/2013
DocGes Digitalización Certificada	1.0	Programación Integral, SA	12/04/2013
OnBase	12	Hyland Software Inc.	22/04/2013
Docuware	6.0	DocuWare S.L	15/07/2013

SOFTWARE	VER.	EMPRESA	Fecha de Homologación
Captio Cert	1.0	CAPTIO TECH S.L., Antes Ongest Gestiones y Servicios Internet SL	09/08/2013
Esker DeliveryWare	6.0	ESKER Ibérica S. L.	04/12/2013
Efacturanet dc	1.0	EVINTIA S.L.	28/03/2014
GesBan Digital	1.0	Ingeniería del software bancario S.L.	03/04/2014
Le Moustache Club (cambia denom.)	1.0	APP TO IU YOU MOBILITY, S. L. (cambia denom.)	04/04/2014
DIGCERT	1.0	Sociedad de Explotación de Redes Electrónica y Servicios S.A.	10/04/2014
ADAR	3.8	Docout S.L.	24/04/2014
EXACCTA (antes Le Moustache Club)	1.0	Le Moustache Club S.L. (Antes APP TO IU MOBILITY)	09/07/2014
Doku4Invoices	1.0	Paina Nuevas Tecnologías S. L.	14/07/2014

SOFTWARE	VER.	EMPRESA	Fecha de Homologación
MyDocument (Núcleo EdasFacturas)	1.0	DocQuijote Software S. L.	03/09/2014
DocQuijote (Núcleo EdasFacturas)	1.0	DocQuijote Software S. L.	03/09/2014
IVA FREE DigCert	2.0.0	GROWTH TECHNOLOGIES S.L.:	04/04/2015
Livelink ECM-digitalización certificada	1.2	Open Text Software SLU	03/12/2014
Invoca Documentum	1.0	INFORMÁTICA EL CORTE INGLES S.A.	16/12/2014
IreneDC	3.0	Manuel Diago García	21/01/2015
EJIDOSOFT DC	1.0	EJIDO SOFT S. L.	12/02/2015
ECS DC	1.0	Electronic Certification Services S. L.	10/03/2015
TICKELIA	1.0	MULTIMOS S.A.	08/04/2015
Digitaldocu-AECID	1.0	Ofimática Digital SLU	14/04/2015
Trans 2000	1.0	MASTERSOFT 2000	29/07/2015
ATMGRES Digitalización Certificada	1.0	ATM2 S. L.	03/09/2015

SOFTWARE	VER.	EMPRESA	Fecha de Homologación
ANFIX	1.0	Anfix Software S.L.	27/10/2015
GERNOTAS-DC	1.0	GERSOFT HISPANIA S.L.	05/11/2015
EDASFACTURAS	3.1	ZEROCOMA S.L.	04/12/2015
LE MOUSTACHE CLUB (cambio ver)	1.1	LE MOUSTACHE CLUB S.L.	22/12/2015
TRAVEL & EXPENSES	7.00.210	UNIT4 Business Software Ibérica S. A.	21/03/2016
BIZHUB (Núcleo EdasFacturas V3.1)	1.0	Konica Minolta Business Solutions Spain s.a.(Acuerdo con Zerocoma S.L.)	06/05/2016
EDAS SCAN PRO	2.0	ZEROCOMA S.L.	31/05/2016
IVAFREE DigCert (Cambio Vers.)	2.1.0	GROWTH TECHNOLOGIES S.L.	10/05/2016
GIFF MODULO DC	1.0	FEDERACION FARMACEUTICA S. COOP. C.L.	13/06/2016
OnBase (act. Algoritmos)	15	HYLAND Software Inc.	13/01/2016
eBit Digitalize	1.0	BIT ON Consultores S. L.	05/09/2016

SOFTWARE	VER.	EMPRESA	Fecha de Homologación
Continia Digital Documens	1.0	CONTINIA SOFTWARE A/S	22/06/2016
TICKELIA (paso a V13)	13	MULTIMOS S. A.	23/06/2016
MyTickets.	1.0	Indra Sistemas S. A. esta empresa ha cambiado su denominación a: INDRA SOLUCIONES TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN S.L.U	08/09/2016
Digitaliz@	1.0	SERVIFORM S.A.	03/10/2016
VINCLE-Doc	5.0	VINCLE Internacional de Tecnología y Sistemas S.A.	04/10/2016
ISABBATC DC	1.0	PAO PAO DIGITAL S.L.	03/11/2016
Captio Cert	1.0	CAPTIO TECH S.L., Antes Ongest Gestiones y Servicios Internet SL	09/08/2013
Premier Archive	2.0	PREMIER TAX FREE SA	21/02/2017
Ticketless	1.0	QUANTUM ECONOMICS SL	09/02/2017

SOFTWARE	VER.	EMPRESA	Fecha de Homologación
CLOUD XPENSES (Nucleo Edas Facturas V3.1)	1.0	CLOUBITY ENTERPRISE SOLUTIONS S.L. (Acuerdo con Zerocoma S.L.)	27/02/2017
NOTILUS HOMOLOGACIÓN	1.0	D.I.M.O SOFTWARE S.A.S OFICINA DE REPRESENTACIÓN EN ESPAÑA	02/03/2017
UpACTiva-Módulo de digitalización certificada	1.0	CHEQUE DEJEUNER ESPAÑA S.A.	07/03/2017
Comarch ECM DC	1.0	COMARCH SOFTWARE SPAIN S.L.U	28/03/2017
XPENDITURE	2.0	EXPENDITURE N.V.	05/04/2017
I-FACT Evolution (SMART SCAN)	2.0	INDRA SISTEMAS S.A.	20/06/2017
		INDRA SOLUCIONES TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN S.L.U	04/12/2018
DEVOLUIVA	3.0	DEVOLUIVA S.L.	24/07/2017
CERTIMAGE	1.0	GALEÓN SOFTWARE SL	03/10/2017

SOFTWARE	VER.	EMPRESA	Fecha de Homologación
SEIDOR DC	1.0	SBS SEIDOR S.L.	21/11/2017
Ricoh@Factura (Nucleo Edas Facturas V3.1)	1.0	RICOH ESPAÑA S.L.U.	13/12/2017
Ricoh Expense Manager (Nucleo Captio Cert V1.1)	1.0	RICOH ESPAÑA S.L.U.	15/12/2017
Okticket (Nucleo Edas Facturas V3.1)	1.0	Okticket S.L.	11/01/2018
Dynatos Digitalización Certificada	2.0	DYNATOS IBERIA SL	06/04/2018
Reporte Gastos (Nucleo Captio Cert (V1.1)	1.0	Konica Minolta Business Solutions Spain s.a. (Acuerdo con Captio Tech S.L.)	22/05/2018
Gastifácil Digitalización Certificada	1.0	ONEGOLIVE SERVICES SL	06/06/2018
Cambia su denominación por Xpendor	2.0		

SOFTWARE	VER.	EMPRESA	Fecha de Homologación
DigiFactIn Paso de versión 2.0 a 4.0 por actualización algoritmos	4.0	NOTARNET SL	09/07/2018
COIN	1.0	3G SOLUCIONES DE MOVILIDAD SL	12/07/2018
SIIFACIL (nucleo DigiFactIn V4.0)	1.0	Analitycs SIIFACIL SL (Acuerdo con NOTARNET SL)	16/07/2018
TBSAGORA DIGCERT	1.0	TBSAGORA DIGCERT	20/07/2018
APPGASTOS	1.0	TECHEDGE ESPAÑA S.L	26/12/2018
CAPTICK	1.0	ELECTRONIC CERTIFICATION SERVICES S.L.	28/10/2018
myTE Receipt Processor	1.0	Accenture S.L.U.	21/11/2018
DocBox_DC	1.0	ESPACELAND SA	31/10/2018
TGESTO DIGITALIZACIÓN CERTIFICADA	1.2	ENTIDAD IBÉRICA DE GESTIÓN Y RECUPERACIÓN	17/01/2019

SOFTWARE	VER.	EMPRESA	Fecha de Homologación
Klikair Digitalización Certificada Actualización/ Continuidad	1.0 2.0	KLIKAIR TECHNOLOGIES, S.L.	29/01/2019 05/04/2021
KIMOBX	1.0	GESTIÓN EXTERNA DE SISTEMAS S.L.	04/03/2019
Solphea Suite (Núcleo EdasFacturas V3.2)	1.0	KYOCERA DOCUMENT SOLUTIONS ESPAÑA S.L.U.	21/03/2019
GESDOC V 1.0	1.0	ZITU INFORMATIKA SL	03/04/2019
BOOX	2.0	CONSULTORÍA Y COMUNICACIONES DE NAVARRA S.L.	11/04/2019
EXPENSYA	1.0	EXPENSYA	16/05/2019
SAP CONCUR RECEIPTS DIGITALIZACIÓN	1.0	S.A.P. ESPAÑA S.A., SISTEMAS, APLICACIONES Y PRODUCTOS EN LA INFORMÁTICA S.A	13/06/2019
Cytric Travel & Expense - Certified Digitization Engine	1.0	AMADEUS IT GROUP SA	12/07/2019

SOFTWARE	VER.	EMPRESA	Fecha de Homologación
IScanCert	1.0	IMAGINE CONSULTING SL	16/08/2019
TICKELIA (paso a V18.8)	18.8	MULTIMOS S. A.	06/11/2019
LIVE COUPONING DC	1.0	PIERRE FABRE IBERICA, SA	28/01/2020
DocShare – Gestión Documental (Núcleo EdasFacturas V3.1)	1.0	Konica Minolta Business Solutions Spain s.a. (Acuerdo con Zerocom S.L.)	13/02/2020
CONTASIMPLE	1.0	CONTASIMPLE S.L.	26/02/2020
COIN	1.0	3G SOLUCIONES MOVILIDAD, S.L.U.	20/04/2020
AUTENTICA	1.2	GIDOC INTEGRAL SL	27/04/2020
Gastifácil Digitalización Certificada	1.0	ONEGOLIVE SERVICES SL	04/05/2020
YOOZ	2.0	YOZ SAS Representado por: ENIAC OPTIMIZACION DE COSTES SL	19/05/2020
SCAN2CERT (núcleo DigiFactIn V4.0)	1.0	CANON ESPAÑA S.A.U (Acuerdo con NOTARNET SL)	08/06/2020

SOFTWARE	VER.	EMPRESA	Fecha de Homologación
FUELL DIGITALIZACION CERTIFICADA	1.0	Fuell Technologies SL	09/06/2020
SABBATIC DC	1.2	PAOPAO DIGITAL S.L.	31/07/2020
TOQIO	1.4.0	TOQIO FINTECH SL	18/09/2020
WINFOR DIGITALIZACIÓN CERTIFICADA)	1.0	WINFOR SLU	07/10/2020
Continia Digital Documens continuidad	2.0	CONTINIA SOFTWARE A/S	13/10/2020
DCF	1.0	DRAGADOS S.A.	20/10/2020
CLOVERDOC	3.1	CLOVER DOC S.L.	29/10/2020
APP ANDROID	2.4	TRAMITAPP S.L.	17/11/2020
AP APPLE	2.4		
MOBILEEXPENSES	1.0	BIAL – PORTELA & CA, S.A Representado por: Laboratorios Bial S.A.	4/12/2020
HERA EMPLEADOS	3.5	NETKIA SOLUCIONES S.L	30/12/2020
OnBase Digitalización Certificada	1.0	Hyland Software UK Ltd	20/01/2021

SOFTWARE	VER.	EMPRESA	Fecha de Homologación
Pleo	1.0	Pleo Technologies S.L.	25/01/2021
365AGILEEXPENSES núcleo EdasFacturas 3.1	1.0	Elite de Negocios Tecnológicos, S.L.	03/02/2021
Payhawk	1.0	Payhawk EOOD	17/03/2021
Neo Expense Mobile	21.1	Klee Data System SAS	22/05/2021
INFONIS Digital Expenses	2.0.3	INFONIS, S.L	28/05/2021
GH FACTURAS DIGITALES CERTIFICADAS	1.0	Intecsal 2011 S.L.U.	03/06/2021
IVACK	1.0	IVACK SOLUTIONS, S.L.	05/08/2021

Fuente: Agencia Estatal de Administración Tributaria



10

GLOSARIO



Accesibilidad	Atributo de un documento electrónico cuando es accesible; es decir, puede ser localizado, recuperado, presentado e interpretado.
Administración de archivos	Conjunto de estrategias dirigidas a la planeación, dirección y control de los recursos físicos, técnicos, tecnológicos, financieros y humanos, para el eficiente funcionamiento de los archivos.
Almacenamiento de imágenes	Es un dispositivo electromecánico o electrónico, capaz de guardar a largo plazo la información generada por los usuarios.
Almacenamiento en la nube	Un servidor remoto que almacena datos de forma segura en Internet en lugar de en una computadora alojada en el sitio. Este modelo de almacenamiento hace que los datos sean accesibles desde cualquier dispositivo o ubicación. El almacenamiento en la nube es eficiente y asequible.
Archivo Electrónico	Se refiere a cualquier documento electrónico que puede ser leído.
Base de datos	Conjunto de datos relativos a un mismo contexto con un formato estructurado para su organización.
Big Data	Macrodatos. Conjunto de datos que tienen una gran magnitud y complejidad y que requieren aplicaciones informáticas específicas para su tratamiento y almacenamiento. Entre otros usos, se utilizan para analizar el comportamiento de los usuarios.
Byte	Unidad de información digital. 1 byte equivale a 8 bits. Un megabyte equivale a 1 millón de bytes.

Captura de Documento	Implica el registro de un documento en un archivo, clasificarlo, categorizarlo, insertarle metadatos y ubicarlo en su destino.
Catalogación	Registrar ordenadamente los documentos.
CERES	CERTificación ESpañola. La FNMT-RCM, a través de su departamento CERES, ofrece los certificados electrónicos reconocidos por la amplia mayoría de las Administraciones Públicas, el certificado AC FNMT Usuarios y el certificado de AC Representación.
Certificado digital	Es una acreditación emitida por una entidad certificadora que acredita la entidad del usuario.
Código QR	Código Quick Response (respuesta rápida). Código de dos dimensiones con matriz de puntos que al ser escaneado remite al usuario a una dirección de Internet.
Compresión	Es el algoritmo matemático que remueve o cambia bits innecesarios reduciendo así el tamaño de la imagen para almacenar que permite ahorro a la calidad de la memoria
Copia	Reproducción exacta de un documento.
Copia de seguridad	Copia de un documento realizada para conservar la información contenida en el original en caso de pérdida o destrucción del mismo.
Copyright	Forma anglosajona de protección legal de los derechos de autor por la creación de una obra.

CRM	Customer Relationship Management (Gestión de relaciones con el cliente). Sistema informático dedicado a la gestión y análisis de interacción con los clientes.
Depuración	Retiro de duplicados idénticos, folios en blanco y documentos de apoyo en los archivos de gestión.
Digitalización	En el ámbito empresarial se refiere al proceso de transformación digital de los negocios, implementando tecnología, herramientas digitales y recursos tecnológicos para optimizar procesos.
Documento Digital	Es un producto de información y de comunicación, se crea, se utiliza, y tiene su ciclo de vida en un entorno digital.
EPI	Equipo de Protección Individual. Son equipos que llevan los trabajadores destinados a su protegerles de los riesgos que amenacen su seguridad o salud.
ERP	Enterprise Resource Planning (planificación de recursos empresariales) Conjunto de sistemas de información que integran las operaciones de una empresa.
Escáner	Es el equipo o hardware usado para transformar la imagen que se encuentra en el papel o en una imagen digital para ser enviada al computador

Estructura	El concepto de estructura está relacionado con la forma en que se registra el documento, lo que incluye la utilización de signos, el diseño, el formato, el soporte, etc. En el caso de los documentos electrónicos la estructura física es variable y depende del hardware y el software; su estructura lógica (es decir la relación entre las partes que lo componen) lo hace inteligible.
Fiabilidad	Capacidad de un documento para servir de prueba fidedigna, aspecto que hace referencia a la autoridad y veracidad de los documentos como prueba
Fichero	Conjunto de información organizado y grabado como una unidad en un soporte informático de almacenamiento
Firma digital	Método criptográfico para validar la identidad de un usuario que remite un documento o mensaje.
Flujograma	O diagrama de flujo, es la representación gráfica de un proceso, representado la secuencia de actividades del mismo.
Formato de Archivo	Tipo de archivo en el cual quedará la imagen digitalizada.
Hosting	Es un servicio de alojamiento de datos, aplicaciones o información en servidores del proveedor con distintos fines.
IA	La inteligencia artificial es el nombre genérico que se da a una serie de tecnologías aplicadas a dispositivos que emulan la inteligencia humana.

ICR	Tecnología para convertir imágenes de caracteres en letra manuscrita, en caracteres capaces de ser interpretados o reconocidos por un ordenador.
Imagen	Es el resultado del proceso de conversión de un documento en soporte análogo (papel o electrónico) a soporte digital.
Imágenes de documentos	La imagen digital que resulta de escanear papel o microfilm a un documento digital leído por computadoras en formatos como JPG, TIFF o PNG. La conversión de papel a digital mediante máquinas de fax (fax) o fotocopiadoras (escaneo a correo electrónico) también son formas de procesamiento de imágenes de documentos.
Indexación	Clasificación de archivos digitales de acuerdo con una estructura predefinida para facilitar la recuperación de datos instantánea y conveniente (buscar y encontrar) en los procesos comerciales.
Indización (indexación)	Es la generación de un punto de acceso en un sistema de información referencial para facilitar la recuperación de documentos o información. La indexación documental es el procedimiento de etiquetar documentos, otorgándoles asociaciones para facilitar su búsqueda.
Integridad	Entendida como el hecho de que un documento esté completo y no haya sido alterado.
Interfaz	Es la forma a través de la cual se conecta un escáner a un computador.

KPI	Key Performance Indicator (Indicador Clave de Actuación). Son métricas relevantes para la estrategia de la empresa. Miden los recursos involucrados en el logro de objetivos.
Legibilidad	La imagen resultante deberá permitir una lectura igual a la del documento soportado en papel.
Login	Proceso de autenticación de un usuario para el acceso a un determinado sitio web que requiere su identificación.
Metadatos	Son datos estructurados que permiten identificar el contexto, contenido y estructura de los documentos de Archivo y facilitan su gestión a lo largo del tiempo.
Nativo digital	Persona que ha nacido y crecido en un contexto de nuevas tecnologías. Se contrapone el “inmigrante digital”.
NFC	Near Field Communications (Comunicaciones de campo cercano). Protocolo para la comunicación inalámbrica e intercambio de datos entre dos dispositivos electrónicos a corta distancia.
OCR	Optical Character Recognition (Reconocimiento Óptico de Caracteres). Capacidad de un dispositivo de entrada de un ordenador u otra máquina de leer ópticamente caracteres de texto individuales de una página y convertir la información a un fichero de texto almacenado electrónicamente. 9 Ver RB

PDF	El formato de documento portátil (PDF) se utiliza para presentar e intercambiar documentos de forma fiable, independiente del software, el hardware o el sistema operativo. Inventado por Adobe, PDF es ahora un estándar abierto y oficial reconocido por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO). Los archivos PDF pueden contener vínculos y botones, campos de formulario, audio, vídeo y lógica empresarial. También se pueden firmar de manera electrónica y se visualizan fácilmente con el software gratuito Acrobat Reader.
PDF/A:	El estándar PDF/A para archivado a largo plazo fue aprobado por ISO (Organización Internacional para la Estandarización) en otoño de 2005. El estándar PDF/A se publicó con el número "ISO 19005-1:2005" y se basa en la especificación PDF.1
PPI	Píxeles por Pulgada. Dots per inch (DPI) es una unidad de medida para resoluciones de impresión y representa el número de puntos individuales de tinta que una impresora o tóner puede producir en un espacio lineal de una pulgada. Se utiliza igualmente para describir la calidad del escaneado.
Proceso	Secuencia de tareas que se realizan en fases sucesivas para alcanzar un fin.
Protocolo	Conjunto de normas en distintas disciplinas que tienen como finalidad unificar criterios.

Radicación	Es la incorporación de un documento a un sistema de información, asociando un registro de la información del documento con un número consecutivo, dejando constancia de su fecha y hora
Resolución	El número de píxeles (tanto en alto como en ancho) que constituye una imagen, expresado normalmente como el número de píxeles por unidad lineal.
ROI	Return of Investment (Retorno de inversión) Es un ratio que nos indica la rentabilidad en función de la inversión, comparando los beneficios obtenidos en relación a la inversión realizada.
SaaS	Software as a Service (software como servicio) Modelo de distribución de software donde el propio software y los contenidos generados están centralizados Internet, permitiendo el acceso al mismo desde cualquier conexión a la red.
Serie documental	Es un conjunto de unidades documentales de estructura y contenido homogéneos, emanados de un mismo órgano o sujeto productor como consecuencia del ejercicio de sus funciones.
Usabilidad	Cualidad de un programa, página web o aparato electrónico que son fáciles de usar o manejar para todo tipo de usuarios.



coreboard

Total Revenue

Business & Billing

Current Profits & Expenses

Advertising

Company data

Data

Data

Sales Evolution

Control Table