

**IMPLEMENTAR UNA HERRAMIENTA TECNOLÓGICA DE INFORMACIÓN
PARA LA PRODUCCIÓN Y GESTIÓN DE DOCUMENTOS EN LA
ORGANIZACIÓN SERDAN**

ANDRES FABIAN RODRIGUEZ PEÑA

**UNIVERSIDAD LIBRE DE COLOMBIA
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
BOGOTÁ
2016**

**IMPLEMENTAR UNA HERRAMIENTA TECNOLÓGICA DE INFORMACIÓN
PARA LA PRODUCCIÓN Y GESTIÓN DE DOCUMENTOS EN LA
ORGANIZACIÓN SERDAN**

**ANDRES FABIAN RODRIGGUEZ PEÑA
CODIGO: 062081020**

**Trabajo de grado para optar el título de:
Ingeniero Industrial**

**DIRECTOR
ING. JOSE RENE VALERO**

**UNIVERSIDAD LIBRE DE COLOMBIA
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
BOGOTÁ
2016**

HOJA DE ACEPTACION

El trabajo de grado titulado IMPLEMENTAR UNA HERRAMIENTA TECNOLÓGICA DE INFORMACIÓN PARA LA PRODUCCIÓN Y GESTIÓN DE DOCUMENTOS EN LA ORGANIZACIÓN SERDAN realizado por el estudiante Andres Fabian Rodriguez Peña con código 062081020, cumple con todos los requisitos legales exigidos por la Universidad Libre para optar al título de Ingeniero Industrial.

Firma del Director

Firma del Jurado 1

Firma del Jurado 2

DEDICATORIA

Primero quiero dedicarles este proyecto de grado a todas las personas que en mi vida estuvieron presentes en este camino profesional.

A Dios porque sin su apoyo en el transcurso de mi carrera no estaría haciendo posible este gran logro. Y no sería la persona que soy hoy en día.

Por ultimo le doy infinitas gracias a mi mama (Cecilia Peña), a mi papa (Lisandro Rodriguez) y mis Hermanos (Sandra Rodriguez, Jhon Alexander Rodriguez y Viviana Rodriguez) porque sin sus consejos, su apoyo incondicional y su formación de valores forjaron en mi la persona que hoy en Día soy y le Doy gracias a Dios por permitirme a ver nacido en esta familia tan ejemplar.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a la Organización Serdan por permitirme trabajar y presentar este proyecto, a la Universidad Libre especialmente a mi director el Ing. Jose Rene Valero por el apoyo prestado a lo largo de este proyecto que se culmina, y cada uno de los docentes que me inculcaron sus conocimientos para así ponerlos en práctica no solo en este proyecto si no en mi vida laboral y personal.

RESUMEN:

Con el presente RFP, se pretende obtener propuestas el suministro de software para la "Gestión Documental" que se adapte a las necesidades de SERDAN S.A., MISION TEMPORAL LTDA, (Empresas que para efectos de la presente invitación se denominarán ORGANIZACIÓN SERDAN) y que permita controlar el flujo y gestión de los documentos dentro de los procesos, para aumentar la eficiencia y confianza en la posibilidad del uso de la información oportuna y veraz para la toma de decisiones.

El software seleccionado debe permitir optimizar dichas tareas, garantizando la calidad en la provisión de los servicios de difusión y comunicación. Como valor añadido, la aplicación debe ser robusta, modular, escalable y compatible con los entornos informáticos que demanda el mercado y, si es posible, construida por y para documentalistas.

(ABSTRACT).

With this RFP is to obtain proposals providing software for the "Document Management" that suits the needs of SERDAN SA, MISION TEMPORAL LTDA, (Companies for purposes of this invitation ORGANIZATION SERDAN be called) and allows control flow and document management within processes to increase efficiency and confidence in the possibility of the use of timely and accurate information for decision-making.

The selected software should be optimized such tasks, ensuring quality in the provision of broadcasting services and communication. As an added bonus, the application must be robust, modular, scalable and compatible with computing environments that demand the market and, if possible, built by and for documentarians.

PALABRAS CLAVES: Suministro de software; controlar el flujo; gestión de los documentos; eficiencia; confianza.

TABLA DE CONTENIDO

1. Introducción.....	12
2. Justificación.....	13
2.1 Teórica	13
2.2 Metodología	13
2.3 Practica	14
3. Problema.....	15
3.1 Descripción del Problema	15
4. Formulación del problema	17
5. Objetivos	17
5.1 Objetivo General	17
5.2 Objetivo Específicos	17
6. Delimitación del proyecto	17
6.1 Espacial	17
6.2 Temporal	17
6.3 Temática	18
7. Marco Metodológico.....	18
7.1 Tipo de investigación	18
7.1.1 La metodológica PETI	18
7.1.2 Planeación estratégica	19
7.1.3 Arquitectura Empresarial	22
7.1.4 RFP <i>Request For Proposal</i>	23
8. Cuadro Metodológico	24
9. Marco Referencial	29
9.1 Segmento del mercado en Serdan	29
10. Marco Teórico	37
10.1 Gestion Documental	37
10.2 Document Management (DMS)	39
10.3 La inteligencia del negocio	40
11. Marco Conceptual	41
11.1 Gestion Documental	41
11.2 Tipos Documentales	42
11.3 Tipo Documental Simple	42
11.4 Tipo Documental Compuesto	42
11.5 Serie Documental	42
11.6 Sección Documental	42
11.7 Fondo Documental	42
11.8 Document Management (DMS)	41
12. Marco Legal y Normativo.....	43
12.1 Política de Archivos	43
12.2 Política de Gestion Documental	43
13. Desarrollo del Proyecto	44
13.1 Project Charter	44
14. Análisis de Costos.....	52

15. Presupuesto	56
15.1 Presupuesto Proyectado	56
15.2 Presupuesto Ejecutado	58
16. Plan estratégico de tecnología de la información	61
16.1 Arquitectura Empresarial (situación actual)	61
16.1.1 Comunidades	61
16.1.2 Clientes Internos	61
16.1.3 Clientes Externos	64
16.2 Nivel de acceso	66
16.3 Integración	66
16.4 Mapa de Procesos	68
16.5 Datos	69
16.6 Infraestructura Tecnológica	71
16.7 Administración y Mantenimiento	73
16.8 Selección de Proveedores	74
16.9 Índice de Madurez Tecnológica	75
17. Análisis de Ofertas	76
17.1 Comparación de ofertas de acuerdo al grupo de condiciones	76
17.2 Análisis por fortaleza de la oferta	77
17.2.1 Fortalezas Vignette	78
17.2.2 Debilidades Vignette	79
17.2.3 Fortalezas TQM web	79
17.2.4 Debilidades TQM web	80
17.2.5 Fortalezas Docuclass - Cima	81
17.2.6 Debilidades Docuclass - Cima	81
18. Análisis de Resultados	85
19. Conclusiones	91
20. Recomendación	91
20.1 Integración de Datos	91
20.2 Nivel de Acceso	92
20.3 Infraestructura Tecnológica	92
21. Bibliografía	93
22. Cibergrafía	94
23. Anexos	95

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Organigrama de la Organización Serdan	311
Figura 2. Documentación recibida.....	322
Figura 3. Documentación publicada	333
Figura 4. Consulta de documentación publicada.....	34
Figura 5. Documentación enviada a correos operativos	35
Figura 6. Herramientas de evaluación software actual.....	36
Figura 7. Descripción de Costos	55
Figura 8. Presupuesto Proyectado vs. Ejecutado.....	60
Figura 9. Proceso de gestión documental	67
Figura 10. Mapa de procesos.....	68
Figura 11. Proceso de datos	69
Figura 12. Proceso de historias laborales	70
Figura 13. Atención de trouble ticket de historias laborales	71
Figura 14. Esquema de conectividad	7272
Figura 15. Infraestructura para la digitalización y publicación de documentos.....	73
Figura 16. Metodología de selección.....	74
Figura 17. Índice de Madurez Tecnológica	76
Figura 18. Comparativo ofertas por criterio de evaluación	77
Figura 19. Criterios de evaluación.....	78
Figura 20. Criterios de evaluación de VIGNETTE	79
Figura 21. Criterios de evaluación de TQM WEB.....	80
Figura 22. Criterios de evaluación de DOCUCLASS.....	81

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Cuadro Metodologico de la Investigacion	24
Tabla 2. Clientes internos.....	62
Tabla 3. Clientes Externos	64
Tabla 4. Empresas Escogidas por su trayectoria destacada.....	74
Tabla 5. Analisis de variables para el IMT	75
Tabla 6. Evaluación grupo de condiciones.....	77
Tabla 7. Seleccin y evaluacion software VIGNETTE.....	82
Tabla 8. Seleccin y evaluacion software TQM WEB	83
Tabla 9. Seleccin y evaluacion software DOCUCLASS	84
Tabla 10. Control de Documentos.....	88
Tabla 11. Indexacion de Documentos	89
Tabla 12. Envió Correos Op.....	90

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Empresas que ofrecen el servicio de Gestión Documental a nivel Mundial	95
Anexo 2. Request for Proposal (RFP)	100

NO LLEVA PAGINACION

1. Introducción

La Planeación Estratégica de Tecnología de Información es ampliamente reconocida como una herramienta para ordenar los esfuerzos de incorporación de TI¹, para lo cual se establecerán las políticas requeridas para la correcta administración de estos recursos, teniendo en cuenta los ámbitos del negocio y de la organización de acuerdo a las necesidades tecnológicas de la empresa.

El desarrollo de este proyecto estará relacionado con un plan de transformación del proceso de Gestión Documental, que irá desde el estado actual en que se encuentra este proceso en la organización Serdan, hasta el resultado final esperado de automatización, teniendo como eje central la estrategia de negocio y proyectando este resultado en crear una ventaja competitiva en el mercado.

Esta Planeación Estratégica de Tecnología de Información se desarrollará mediante un proceso dinámico, en el que se verán involucrados los elementos funcionales de la organización en pro de generar un resultado adecuado que se adapte a las necesidades y problemas actuales, ajustándose a los cambios en el ambiente económico y tecnológico, de modo que la organización disponga de información oportuna, veraz y eficiente para la toma de decisiones efectiva y así elevar su ventaja competitiva.

¹ Planeamiento Estratégico de Tecnología de Información de la Escuela Superior Privada de Tecnología - SENATI. Najarro Bellido, Julio Ernesto; Figueroa Orbegoso, Carlos Ernesto.

2. JUSTIFICACIÓN:

2.1 Teórica

Debido a las exigencias actuales, las organizaciones necesitan acceder a la información de forma rápida y eficiente, para la toma de decisiones efectiva en pro de adquirir una ventaja competitiva en el mercado, es aquí donde el concepto de planeación estratégica juega un papel importante en el direccionamiento de toda compañía.

El manejo poco eficiente de los documentos y una tecnología ineficaz para la gestión y almacenamiento de los mismos generan reproceso, pérdida de información, incremento en los tiempos de respuesta y facilita la pérdida de la memoria corporativa u organizacional. Con el objetivo de evitar y controlar estos impases desde la década de los 90's se ha venido trabajando con el concepto de gestión documental.

La gestión documental tiene por objetivo definir una serie de políticas y reglas destinadas a controlar la producción y gestión de documentos, desde la generación hasta el destino final de cada documento.

Así, surge la necesidad de desarrollar una investigación que permita optimizar el proceso de gestión documental dentro de la organización, buscando que la empresa disponga de información oportuna, veraz y eficiente para una toma de decisiones efectiva y así, elevar su ventaja competitiva.

De esta forma, se optó por desarrollar un plan estratégico de tecnologías de la información para el proceso de gestión documental de la empresa, basados en el concepto sistémico de la planeación estratégica. Justamente se efectuará una planeación dinámica que muestre como resultado la mejor alternativa de automatización para optimizar este proceso y así, contribuir al mejoramiento continuo dentro de la organización.

2.2 Metodológica

Para la realización de este proyecto se desarrollará una investigación de tipo descriptivo, en la cual se evidencie la forma cómo se gestiona la documentación, el volumen, tipo y características de la misma, para posteriormente desarrollar una planeación que mejore el proceso de gestión de la documentación.

Valga señalar que el objetivo de la investigación descriptiva “consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables. Los investigadores no son meros tabuladores, sino que recogen los datos sobre la base de una hipótesis o teoría, exponen y resumen la información de manera cuidadosa y luego analizan minuciosamente los resultados, a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyan al conocimiento”

Ahora bien, a partir de las generalizaciones a que se lleguen y el estudio de los procesos de la gestión de la documentación, se generará un proyecto para que la gestión documental dentro de la organización SERDAN sea más eficiente, así, la investigación descriptiva es la base para lograr un resultado aplicable a la organización.

Justamente y en concordancia con lo anterior, se utilizará la metodología de PETI, que se explicará más adelante, para el desarrollo de esta investigación.

Finalmente, valga señalar que se utilizarán fuentes primarias para la recolección de la información, así como fuentes secundarias para el desarrollo del modelo de gestión de la documentación, es decir libros, internet y otras fuentes de información.

2.3 Práctica

El desarrollo del PETI, buscará dinamizar algunas actividades dentro de la organización Serdan, con lo que se espera alinear estrategias tecnológicas que permitan mayor eficiencia, veracidad y una oportuna respuesta en la producción, administración y gestión de documentos desde los diferentes procesos.

Es por esto que al observar la situación actual de la organización Serdan, se optó por desarrollar un plan estratégico de tecnologías de la información para el proceso de gestión documental de la empresa, donde se efectuará una planeación dinámica que muestre como resultado la mejor alternativa de automatización para optimizar este proceso y de esta manera contribuir al mejoramiento continuo dentro de la organización, controlando que los procesos de negocio sean más eficientes, reduciendo de esta manera costos y tiempos de respuesta a requerimientos externos.

Si bien las actividades comerciales de la empresa son indispensables para mantenerse en el mercado, los procesos administrativos son fundamentales en

tanto que permiten el buen funcionamiento de la organización, para responder a los requerimientos externos y mantener la seguridad en los procesos confidenciales dentro de la empresa, es por ello que el mejoramiento de los procesos de gestión de la documentación se hacen trascendentales dentro de cualquier empresa.

3. PROBLEMA

3.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA:

En la trayectoria de toda organización, los documentos que se generan sin importar su forma u origen (Papel, cintas, discos magnéticos, películas, fotografías, etc.), son un testimonio material de un hecho o acto realizado en el ejercicio de sus funciones, registrado en una unidad de información; es entonces cuando la correcta administración de dichos documentos es un reto que las grandes compañías deben superar, debido a la importancia que requiere la labor de recopilarla, interpretarla y utilizarla de manera fácil, eficiente y efectiva.

Es por esto que la Organización Serdan no es ajena a este fenómeno, ya que se dedica a ofrecer soluciones en actividades de Recursos Humanos con presencia en toda Colombia y hoy cuenta con más de 13 mil empleados, desempeñándose en las múltiples áreas que sus clientes les solicitan.

Debido a la vitalidad de sus productos y servicios (Servicios en Selección, Servicios en Contratación, Nómina y Administración de Personal, Administración Legal del Recurso Humano vinculado al Desarrollo de Actividades Temporales, Prestación de Servicios de Digitalización y Custodia de historias Laborales, Administración de Centros de Correspondencia, Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Instalaciones Locativas, Aseo Integral Institucional, Mantenimiento Predictivo, Preventivo y Correctivo de equipos Mecánicos, Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Equipos de Refrigeración) y el gran flujo de personal en la organización, actualmente se presentan falencias en la producción, gestión y recuperación de información relacionada al flujo documental, es así que a la fecha existe un gran número de reclamaciones de clientes, empleados y ex empleados a las cuales no se ha podido dar respuesta oportuna a sus requerimientos por la falta de control y gestión sobre los documentos físicos y digitales.

A pesar del modelo de calidad implementado, los flujos documentales no están totalmente definidos, lo que genera reprocesos en varias de las actividades dentro de cada uno de los procesos, lo cual ha llevado a la organización de una u otra forma hacia una dependencia del correo electrónico. Este último se ha convertido

en un medio de transmisión de ficheros y repositorio de los mismos, habiendo olvidado que su principal funcionalidad es la de transmitir mensajes en forma inmediata y cómoda.

Es importante reiterar el número de empleados activos, distribuidos en diferentes operaciones en donde la gestión de 13000 historias laborales y todas las transacciones documentales juegan un papel importante dentro de la compañía en el ámbito legal y comercial, por esto existe una sobresaturación de correos electrónicos que se traduce en una falta de control efectivo sobre el flujo de documentos que llegan vía e-mail, lo que genera sobrecostos en los flujos operacionales y en algunos casos pérdida de la información.

La búsqueda de información relacionada al histórico documental puede tardar entre uno a dos días, lo que ha generado que actualmente la organización este expuesta a no dar respuestas oportunas a procesos jurídicos laborales.

Es importante resaltar que la organización posee más de 30 años y en estos momentos los funcionarios y ex funcionarios están ingresando a edad pensional, lo que ha generado un incremento en las solicitudes y reclamos respecto a sus aportes pensionales, los cuales deben ser atendidos en forma ágil, oportuna y veraz, de lo contrario se podría incurrir en gastos adicionales.

Otro aspecto a tener en cuenta está relacionado a la existencia de Tres proveedores de servicio para custodia de archivo físico (Setecsa, Arcec, y Memory Copr), y Dos para digitalización (RICOH Colombia y Equipo Serdan). Con los proveedores de archivo físico los contratos establecidos se limitan exclusivamente a la guarda y custodia, más no a la administración; con el proveedor de digitalización su enfoque principal está dado hacia la documentación relacionada con las historias laborales. Es en donde toda la información correspondiente a archivo físico se encuentra distribuida en 4 bases de datos desarrolladas bajo MS-Access (estas bases de datos no presentan un modelo entidad relación claro y bien definido), y cerca de 26 archivos Excel.

Es así que la organización Serdan en este momento no posee herramientas formales que permitan gestionar electrónicamente la producción, el trámite, almacenamiento, recuperación de documentos físicos o digitales, y que a su vez garantice la seguridad de la información y la trazabilidad de la documentación que genera como producto de las transacciones propias de la operatividad, para que la empresa disponga de información oportuna, veraz y eficiente para la toma de decisiones efectiva y así elevar su ventaja competitiva

4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA:

¿CÓMO OPTIMIZAR EL PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL MEDIANTE LA ALINEACIÓN DE ESTRATEGIAS TECNOLÓGICAS DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN SERDAN, PARA QUE LA COMPAÑÍA MANEJE DE MANERA MÁS EFICIENTE Y OPORTUNA LA PRODUCCIÓN, ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE DOCUMENTOS?

5. OBJETIVOS:

5.1 Objetivo General:

Implementar una herramienta tecnológica de gestión de la información en la organización Serdan que controle el flujo y gestión de los documentos dentro de los procesos.

5.2 Objetivos Específicos:

- Definir la situación actual de los diferentes procesos con respecto al flujo documental dentro de la organización.
- Evaluar diferentes aplicaciones de software para gestión documental (GLP, licenciadas, entre otras).
- Definir costos y modelos para negociaciones en la implementación de un nuevo aplicativo de software.
- Implantar la herramienta tecnológica de información en la Organización Serdan.

6. Delimitación del Proyecto

6.1 Espacial

La toma de datos para implementar una herramienta tecnológica de información para la producción y gestión de documentos se desarrolla en la ciudad de Bogota, en la Organización Serdan, la cual está ubicada en el barrio chapinero en la calle 67 # 7-34

6.2 Temporal

El tiempo requerido para desarrollar este proyecto es de 13 meses aproximadamente , donde se realizara la Definición la situación actual de los

diferentes procesos con respecto al flujo documental dentro de la organización, Evaluar diferentes aplicaciones de software para gestión documental (GLP, licenciadas, entre otras), Definir costos y modelos para negociaciones en la implementación de un nuevo aplicativo de software e Implantar la herramienta tecnológica de información en la Organización Serdan.

6.3 Temática

El resultado de la presente investigación es un documento titulado “implementar una herramienta tecnológica de información para la producción y gestión de documentos en la organización serdan” y la implementación de la herramienta tecnológica seleccionada en la organización serdan.

7. Marco Metodológico

7.1 Tipo de investigación

7.1.1 La metodología PETI

La metodología de PETI (Planeación Estratégica de Tecnología de Información) es “ampliamente reconocida como una herramienta para ordenar los esfuerzos de incorporación de IT. Establece las políticas requeridas para controlar la adquisición, el uso y la administración de recursos de TI. Integra la perspectiva de negocios organizacional con el enfoque de TI, estableciendo un desarrollo informático que responde a las necesidades de la organización y contribuye al éxito de la empresa. Su desarrollo está relacionado con la creación de un plan de transformación, que va del estado actual en el que se encuentra la organización, a su estado final de automatización, esto, en concordancia con la estrategia de negocios y con el propósito de crear una ventaja competitiva.

La PETI consiste en un proceso de planeación dinámico, en el que las estrategias sufren una continua adaptación, innovación y cambio, que se refleja en los elementos funcionales que componen toda la organización”².

La metodología de PETI, consta de quince módulos agrupados en cuatro fases, así:

Fase 1: Situación Actual.

Fase 2: Modelo de Negocios/organización.

² Tomado de http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/tesis/basic/najarro_bj/cap03.pdf rescatado el 17 de marzo de 2011

Fase 3: Modelo de Tecnologías de la Información.

Fase 4: Modelo de Planeación.

En la primera fase se analizará la situación actual de la organización Serdan, evaluando de manera general la eficiencia de los procesos con respecto a la producción, gestión, conservación y recuperación de documentos físicos y/o digitales. En este paso se evalúa de manera general el entendimiento de la estrategia de negocios, la eficiencia de los procesos operativos y la aceptación de TI en la organización.

La segunda fase inicia con un análisis del entorno y continúa con el diseño en detalle de los modelos operativos que van a producir en parte los requerimientos de TI necesarios para mejorar la eficiencia y la productividad de la empresa, la fase culmina con el diseño de una arquitectura de la información que identifique las necesidades globales de optimización del proceso. Esta fase inicia con el análisis del entorno y el establecimiento de la estrategia de negocios, se construye la estructura de la organización y finalmente se construye una nueva arquitectura de la información.

En la tercera fase se propondrá un modelo de tecnologías de la información que transforme la estrategia actual del proceso en la compañía, y continua con la construcción de una arquitectura que optimice la integración de la información.

La cuarta fase se concentra en la elaboración de un modelo de planeación, estableciendo prioridades para la implementación de la TI, definiendo un plan de desarrollo de los proyectos y realizando un estudio de recuperación de la inversión a través del análisis costo beneficio. Todo el proceso finaliza con un estudio de administración del riesgo, que se encarga de reconocer la existencia de amenazas que puedan poner en peligro el éxito del PETI³.

Se ha escogido esta metodología ya que, de forma organizada, permite partir de la evaluación de la situación inicial y mediante un proceso preestablecido, evaluar el resultado final que es la propuesta de un modelo específico.

7.1.2 Planeación estratégica

La planeación o planificación estratégica es el proceso a través del cual se declara la visión y la misión de la empresa, se analiza la situación interna y externa de ésta, se establecen los objetivos generales, y se formulan las estrategias y planes estratégicos necesarios para alcanzar dichos objetivos. Esta planeación se realiza a nivel de la organización, es decir, considera un enfoque global de la empresa, por

³ Planeamiento Estratégico de Tecnología de Información de la Escuela Superior Privada de Tecnología - SENATI. Najarro Bellido, Julio Ernesto; Figueroa Orbegoso, Carlos Ernesto.

lo que se basa en objetivos y estrategias generales, así como en planes estratégicos, que afectan una gran variedad de actividades, pero que parecen simples y genéricos⁴.

De igual forma, la planeación estratégica se puede definir también como un enfoque objetivo y sistemático para la toma de decisiones en una organización. Es un intento por organizar información cualitativa y cuantitativa que permita la toma de tales decisiones. Es un proceso y está basado en la convicción de que una organización debe verificar en forma continua los hechos y las tendencias internas y externas que afectan el logro de sus propósitos⁵.

De esta manera la planeación estratégica es un proceso administrativo que hace un análisis entre los objetivos y las metas que busca la organización y la situación actual de la misma, teniendo en cuenta los recursos, posibilidades, comportamiento, entorno competitivo, entre otros; con el fin de proyectar acciones futuras y alcanzar las metas propuestas.

Así, la planeación estratégica se basa en la administración por objetivos y responde prioritariamente a la pregunta “Qué hacer”. Situaciones como la creación o reestructuración de una empresa, la identificación, y evaluación de programas y proyectos, la formulación de un plan de desarrollo, la implementación de una política, la conquista de un mercado, el posicionamiento de un producto o servicio, la resolución de conflictos, son ejemplos de casos donde la Planeación Estratégica es especialmente útil, valga señalar que el método se respalda en un conjunto de conceptos del pensamiento estratégico, algunos de cuyos más importantes principios son:

- Priorización del Qué ser sobre el Qué hacer: Es necesario identificar o definir antes que nada la razón de ser de la organización, la actividad o el proceso que se emprende; lo que se espera lograr
- Priorización del Qué hacer sobre el Cómo hacerlo: Identificar las acciones que conducen efectivamente a la obtención del objetivo. Se trata de anteponer la eficacia sobre la eficiencia.
- Visión sistémica: La organización o el proyecto son un conjunto de subsistemas (elementos) que tienen una función definida, que interactúan entre sí, se ubican dentro de unos límites y actúan en búsqueda de un

⁴ Tomado de <http://www.crecenegocios.com/la-planeacion-estrategica/> rescatado el 10 de marzo de 2011

⁵ Tomado de http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/agronomia/2008868/lecciones/capitulo_2/cap2lecc2.htm rescatado el 10 de marzo de 2011

objetivo común. El sistema está inmerso dentro de un entorno (contexto) que lo afecta o determina y que es afectado por él. Los elementos pueden tener su origen dentro del sistema (recursos), o fuera de él (insumos).

- Visión de proceso: Los sistemas son entes dinámicos y cambiantes; tienen vida propia. Deben ser vistos y estudiados con perspectiva temporal; conocer su historia para identificar causas y efectos de su presente y para proyectar su futuro.
- Visión de futuro: El pensamiento estratégico es proactivo; se adelanta para incidir en los acontecimientos. Imagina permanentemente el mañana para ayudar a construirlo o para acomodarse a él: es prospectivo.
- Compromiso con la acción y con los resultados: El estratega es no solamente un planificador; es un ejecutor, conocedor y experto que reflexiona, actúa y avalúa; es un gestor a quien le importa más qué tanto se logra que, qué tanto se hace.
- Flexibilidad: Se acomoda a las circunstancias cambiantes para no perder el rumbo. La acción emergente es algo con lo que también se puede contar, así que la capacidad para improvisar es una cualidad estratégica.
- Estabilidad: Busca permanentemente un equilibrio dinámico que permita el crecimiento seguro, minimizando el riesgo y la dependencia. Busca la sostenibilidad del sistema y de los procesos⁶.

Ahora bien, la planificación es un proceso orientado a facilitar la toma de decisiones. En este sentido, cabe afirmar que la planificación no debe quedarse en un mero ejercicio analítico, intelectual o de diagnóstico de la realidad, sino que debe tener un carácter eminentemente práctico, orientado a la acción y, en última instancia, a la transformación de la realidad en un futuro más o menos inmediato.

En igual sentido, la planificación no sólo debe orientar la toma de decisiones, sino que también debe responder a criterios de racionalidad y transparencia, permitiendo así fundamentar nuestras acciones y explicar a los demás cómo y por qué tomamos las decisiones, sometiendo a éstas y a los motivos que las impulsan al escrutinio y crítica externos.

Sin duda alguna, la planificación responde al intento de reducir la incertidumbre, tratando de hacer un ejercicio de prospectiva para anticipar los cambios en entorno en el que nuestras organizaciones operan y, adaptar permanentemente los planes de acción a esos cambios. Cualquier proceso de planificación no debe, sin embargo,

⁶ Tomado de http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/agronomia/2008868/lecciones/capitulo_2/cap2lecc2.htm rescatado el 10 de marzo de 2011

caer en lo que se ha llamado la “ilusión de la certeza”. En un mundo en permanente transformación, todas nuestras acciones están invariablemente sujetas a ciertas dosis de imprevisibilidad e incertidumbre. Mediante la planificación tratamos de reducir o acotar la incertidumbre, pero en ningún modo la podemos eliminar por completo. Por esta razón cualquier proceso de planificación no finaliza con el diseño de un plan concreto, sino que es un proceso dinámico, y por tanto, debe estar sujeto a un continuo reajuste y revisión de lo planificado para adaptarlo constantemente a las circunstancias, así como de evaluación de sus resultados, con el fin de extraer lecciones de la experiencia (de lo que ha salido bien y de lo que ha salido mal) y generar procesos de aprendizaje en la organización.

En este sentido, se ha ido abriendo paso en la teoría de la gestión y dirección de organizaciones el concepto de dirección estratégica, que incorpora una noción más amplia, flexible y de permanente adaptación y revisión de lo planificado, conectándolo con la práctica cotidiana de las organizaciones. Bajo este nuevo enfoque, además de contemplarse los aspectos más formalizados del proceso de planificación, relativos a la determinación de objetivos y fijación de estrategias, se considera toda otra serie de elementos culturales, ideológicos y del comportamiento organizacional que pertenecen a la esfera de lo informal (lo que hemos llamado en apartados anteriores los “aspectos intangibles”), pero que en la práctica también influyen significativamente en las estrategias que realmente adopta la organización.

Como todo planeamiento, la planeación estratégica es móvil y flexible, cada cierto tiempo se debe analizar y hacer los cambios que fueran necesarios. Asimismo, es un proceso interactivo que involucra a todos los miembros de la empresa, los cuales deben estar comprometidos con ella y motivados en alcanzar los objetivos.

7.1.3 Arquitectura Empresarial

Es un concepto estratégico para el negocio de las empresas de hoy en día en el que se expone una definición basada en el panorama "general" para las empresas con respecto a sus procesos y su mejoramiento teniendo en cuenta al área de tecnología para apoyar y dar vía al análisis, diseño e implementación progresiva y adaptativa de una arquitectura empresarial que mantenga una armonía entre los diferentes aspectos que dentro y fuera del negocio afectan la forma como se cumplen las metas del mismo teniendo como horizonte el mejoramiento continuo, la

apropiada divulgación y aceptación al igual que la constante competencia y animo innovador⁷.

El propósito principal de definir la arquitectura empresarial es disminuir la brecha entre las necesidades de la empresa y la tecnología, para conseguirlo se deben analizar los procesos necesarios para alcanzar las metas corporativas desde cuatro perspectivas:

- Negocio.
- Información.
- Aplicaciones.
- Tecnología.

Cada perspectiva describe el estado actual, el estado futuro y la brecha entre ambos. La meta es tomar decisiones estratégicas efectivas en el área de información tecnológica, teniendo en cuenta que la tecnología es sólo un subsistema del sistema conocido como negocio.

Es de suma importancia que la dirección general coordine todos los factores y recursos que intervienen en el sistema, el grado de éxito será logrado en la medida que estos factores interactúen adecuadamente. Con esta metodología se cumple la meta de alinear la tecnología a las necesidades del negocio, consiguiendo al final una base de procesos para la parte tecnológica que incorpore mayor conocimiento al negocio.

Desarrollar una arquitectura empresarial proporciona un proyecto organizativo que puede ayudar a mejorar la calidad, eficacia y responsabilidad del negocio, una solución de arquitectura empresarial bien desarrollada permite a las organizaciones responder rápida, eficaz y positivamente a las oportunidades y desafíos presentados por los actuales cambios de mercado, fortalecimientos en el sector y avances tecnológicos, la cual al ser implementada de manera adecuada puede llegar a convertirse en un activo fundamental para la organización.

7.1.4 RFP (Request For Proposal)

Un RFP o solicitud de propuesta, es un documento que una empresa emite para solicitar propuestas de posibles proveedores de productos o servicios. Por ejemplo, una empresa que desee digitalizar su información, podría solicitar propuestas que incluyan equipos, programas, y el entrenamiento de los usuarios requeridos para

⁷ Tomado de <http://knol.google.com/k/qu%C3%A9-es-una-arquitectura-empresarial#> rescatado el 05 de mayo de 2011.

operar el sistema e incorporarlo en la organización. Otra empresa podría requerir una propuesta para el desarrollo de una aplicación en particular.

Las RFP son un componente vital en la administración de proyectos exitosos ya que definen claramente los entregables asociados con el proyecto y definen un marco de acción para la ejecución del mismo. Idealmente los RFP estipulan los requisitos de la empresa que está comprando y las condiciones bajo las cuales contrataría, por lo que un RFP debe contener:

- 8 Especificación del producto o servicio requerido, con el mayor detalle posible.
- 9 Información que se requiere del oferente, como el valor, las personas que liderarán el proyecto, responsabilidades que asumirá, un cronograma, y la experiencia de la empresa en el área.
- 10 Criterios para selección o descalificación de proponentes.
- 11 Fechas relevantes, incluyendo las de apertura y cierre del proceso. Fechas para entrevistas y visitas si las hay.
- 12 Cualquier requerimiento de confidencialidad.
- 13 Elementos legales de la posible contratación.

Un RFP se convierte en parte del proceso de compras de una organización, el cual inicia con la evaluación de las necesidades y termina con la entrega del producto o servicio⁸.

8. Cuadro Metodológico

Tabla 1. Cuadro metodológico de la investigación

OBJETIVOS ESPECIFICOS	ACTIVIDADES	METODOLOGIA	TECNICAS DE RECOLECCION DE DATOS
Definir la situación actual de los diferentes procesos con respecto al flujo documental dentro de la organización.	Situación Actual	Determinar el estado actual del proceso de gestión documental en la organización Serdan, para conocer sus fortalezas y debilidades para la correcta aplicación de este proyecto.	Observación

⁸ Tomado de <http://www.gestiopolis.com/delta/term/TER343.html> rescatado el 27 de abril de 2011.

	Caracterización del proceso	Conocer de manera detallada cómo se maneja el proceso de gestión documental actualmente en la organización Serdan.	Descripción.
	Procesos y procedimientos	Conocer de forma detallada el mapa de procesos y procedimientos de la organización Serdan.	Diagramas de procedimientos.
	Definición de actividades	Analizar cada una de las actividades que se deben realizar dentro del proceso de gestión documental.	Descripción.
	Herramientas de medición (indicadores)	Analizar el alcance que tienen actualmente los indicadores del proceso de gestión documental dentro de la organización Serdan	Formato de entrevista.
	Definición de necesidad	Definir las necesidades de optimización para el proceso de gestión documental.	Sesiones de Grupo
	Definición flujo de información	Definir la manera en que se maneja el flujo documental	Diagramas de flujo.

		dentro de la organización.	
Evaluar diferentes aplicaciones de software para gestión documental (GLP, licenciadas, entre otras).	Arquitectura tecnológica	Determinar la arquitectura tecnológica con que cuenta actualmente el proceso de gestión documental.	Modelo Conceptual
	Evaluación de Software actual	Establecer el modelo conceptual, definiendo las plataformas tecnológicas actuales del proceso de gestión documental.	Excel.
	Elaboración de RFP (requerimientos de información)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Especificación del producto o servicio requerido, con el mayor detalle posible 2. Información que se requiere del oferente, como el valor, las personas que liderarán el proyecto, responsabilidades que asumirá, un cronograma, y la experiencia de la empresa en el área, por ejemplo 3. Criterios para selección o descalificación de proponentes 	Elaborar el documento en Word de requerimientos

		<p>4. Fechas relevantes, incluyendo las de apertura y cierre del proceso. Fechas para entrevistas y visitas si las hay.</p> <p>5. Cualquier requerimiento de confidencialidad</p> <p>6. Elementos legales de la posible contratación</p>	
	Estudio de mercado y proponentes	Analizar las empresas proponentes a las cuales será enviado el RFP.	Excel.
	Comparación de ofertas	Evaluar las ofertas recibidas, con unificación de criterios.	Excel.
Definir costos y modelos para negociaciones en la implementación de un nuevo aplicativo de software.	Tiempos y Costos	Determinar los tiempos de ejecución y costos del proyecto para gestionar de manera efectiva los recursos.	Formatos de toma de tiempos y costos
	Calidad y riesgos	Definir los posibles riesgos durante la ejecución del proyecto, para garantizar la calidad del mismo.	La Gestión del Riesgo de Calidad (QRM)

	Modelo de Negocios/organización	Analizar la manera en que el proceso de gestión documental incide en el desarrollo de la organización.	Descripción.
	Redefinición de procedimientos y actividades	Estudiar la manera en que se relacionan los procesos dentro de la organización con el propósito de definir si es necesario realizar cambios en la interacción de los mismos.	Cuadro comparativo Excel
	Definición de presupuesto	Definir los recursos presupuestales para la ejecución del PETI.	Diagramas de flujo.
	Análisis retorno de inversión	Analizar el retorno de inversión al aplicar la estrategia recomendada.	Excel
	Recomendación de implementación	Recomendación de implementación	Informe en Word
Implantar la herramienta tecnológica de información en la Organización Serdan.	Implementación	Realizar la implementación del aplicativo elegido por gerencia	Software implementado

Fuente: Autores del proyecto

9. Marco Referencial

9.1 Segmento del mercado de SERDAN

La organización Serdan se dedica a ofrecer soluciones en actividades de Recursos Humanos (Selección Contratación, Administración de personal, Gestión documental, Nómina, Salud ocupacional y seguridad industrial) y Servicios Generales (Aseo Institucional, Mantenimiento Integral, Centros de Correspondencia y Servicios Administrativos), como Empresa de Servicios Temporales.

Al respecto, valga señalar que en el mercado laboral existen una serie de medios para la consecución de empleo que pueden ser o no efectivos dependiendo del perfil profesional y sus estrategias de búsqueda de empleo. En el mercado existen personas que profesionalmente se ubican en cargos operativos, igualmente están los recién egresados y personas que pueden desempeñarse en cargos de gerencia media. Para estos perfiles una de las opciones más aproximadas son las empresas de servicios temporales.

En este sentido, dispuso expresamente el artículo 71 de la Ley 50 de 1990, que: "es empresa de servicios temporales aquella que contrata la prestación de servicios con terceros beneficiarios para colaborar temporalmente en el desarrollo de sus actividades, mediante la labor desarrollada por personas naturales, contratadas directamente por la empresa de servicios temporales, la cual tiene con respecto de éstas, el carácter de empleador"⁹.

La función principal de la organización es la de cubrir las necesidades extraordinarias de personal en las compañías, cuando se encuentran en intervalos altos de producción, comúnmente conocidos como picos de producción, en los que su propio personal no es suficiente para atender los requerimientos que tal situación les genera. Ocurre, también, cuando las empresas deben realizar reemplazos por enfermedad o Licencias.

Esta empresa funciona como oficinas de intermediación laboral y son un puente entre las empresas que requieren personal con vinculación inmediata y los candidatos que se encuentran disponibles en el mercado laboral de acuerdo con el perfil solicitado. Se caracterizan por tener bases de datos actualizadas y están

⁹ Tomado de la Ley 50 de 1990, por la cual se introducen reformas al Código Sustantivo del Trabajo y se dictan otras disposiciones.

permanentemente abiertas para recibir las hojas de vida de las personas que quieran dejar sus datos registrados para una posible y futura vinculación laboral.

A nivel de contratación, el vínculo laboral existe entre el empleado y la Empresa de Servicios Temporales (EST), del tipo de SERDAN. La empresa usuaria no tiene relación laboral con el empleado y éste se debe entender directamente con la EST. A pesar de que es un contrato temporal, y si la expectativa del empleado es vincularse directamente con la Empresa usuaria, dependerá básicamente de las políticas y necesidades de la misma como del desempeño del empleado.

Así, los candidatos que se inscriben en las EST, una vez han sido contratados para asumir un cargo específico en una empresa, reciben el nombre de trabajadores en misión y están vinculados directamente a la EST y no a las empresas. Los trabajadores en misión pueden tener un contrato de seis meses de duración que puede ser prorrogado máximo una vez por otros seis meses. En cuanto a los aportes parafiscales, el Decreto 4369 establece que las EST están obligadas a afiliarse y a pagar los aportes parafiscales (al Sena, Bienestar Familiar y las cajas de compensación) y los aportes a pensiones, salud y riesgos profesionales, de acuerdo con las disposiciones legales.

Según el Ministerio de Protección Social, en el año 2009 los oferentes de mano de obra a través de Empresas de Servicios Temporales en Colombia totalizaron 1.348.187 personas. De acuerdo a la Clasificación Nacional de Ocupaciones, las 5 ocupaciones en las que se ofreció la mayor cantidad de mano de obra en el país fueron: OFICINISTAS Y AUXILIARES con 237.407 personas, que representan el 17.6% del total; OCUPACIONES ELEMENTALES EN VENTAS Y SERVICIOS con 157.108 personas (11.7%); AYUDANTES DE PROCESAMIENTO Y FABRICACIÓN con 154.777 personas (11.5%); OCUPACIONES ADMINISTRATIVAS con 130.167 personas (9.7%); y OCUPACIONES TÉCNICAS EN VENTAS Y SERVICIOS con 105.769 personas (7.8% del total)¹⁰.

Asimismo, según el Ministerio de Protección Social, en año 2009 se recibieron un total de 893.633 solicitudes por mano de obra a través de las EST. El 19.5% de las requisiciones provinieron de empresas de la Industria Manufacturera, el 14.1% de empresas de Servicios Comerciales y el 12.4% de empresas que desarrollan actividades de Comercio al por mayor y al por menor.

¹⁰ Tomado de

<http://www.minproteccionsocial.gov.co/estadisticas/Estadisticas/EMPRESAS%20DE%20SERVICIOS%20TEMPORALES%20EN%20COLOMBIA,%202009.PDF> rescatado el 18 de marzo de 2015

En total se firmaron 866.158 contratos a través de las EST. La Industria Manufacturera fue la actividad económica en la que mayor cantidad de contratos se firmaron, con un total de 151.884 trabajadores en misión que representaron el 17.5% del total de las colocaciones. Otras actividades económicas con una alta demanda fueron los Servicios Comerciales con 123.329 contratos firmados y el Comercio con 109.314 contratos, que representaron el 14.2% y 12.6% del total de colocaciones respectivamente¹¹.

En tal sentido, SERDAN como Empresa de Servicios Temporales, tiene una amplia participación en el mercado laboral, y de igual forma, requiere manejos eficientes de la información, con el fin de ubicar adecuadamente los trabajadores en misión e igualmente manejar de manera eficiente los documentos para poder guardar registros tan importantes como el pago de parafiscales.

Figura 1. Organigrama de la Organización Serdan



Fuente: Organización Serdan

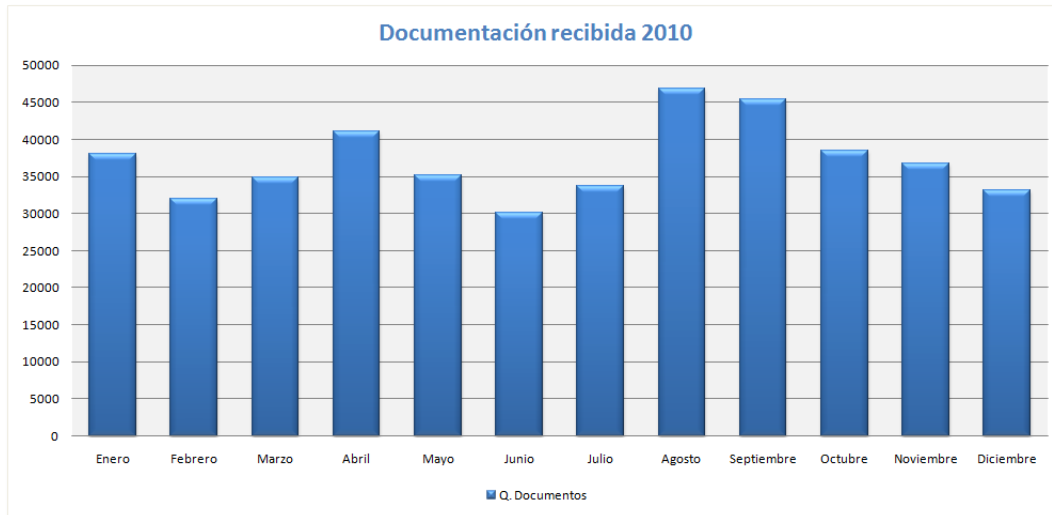
Herramientas de medición (Indicadores)- Documentación recibida (historias laborales 2015)

¹¹ Ídem.

Figura 2. Documentación recibida

Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Q. Documentos	38023	31922	34862	41014	35145	30086	33738	46771	45439	38438	36687	33139
Variación	-18%	-16,0%	9,2%	17,6%	-14,3%	-14,4%	12,1%	38,6%	-2,8%	-15,4%	-4,6%	-9,7%

Promedio Documentos Mes	37.051,00
Total Documen. tramitada	445.264,00
Documentos pendientes por tramitar	1.125,00
Porcentaje de Ejecución	✓ 99,7%

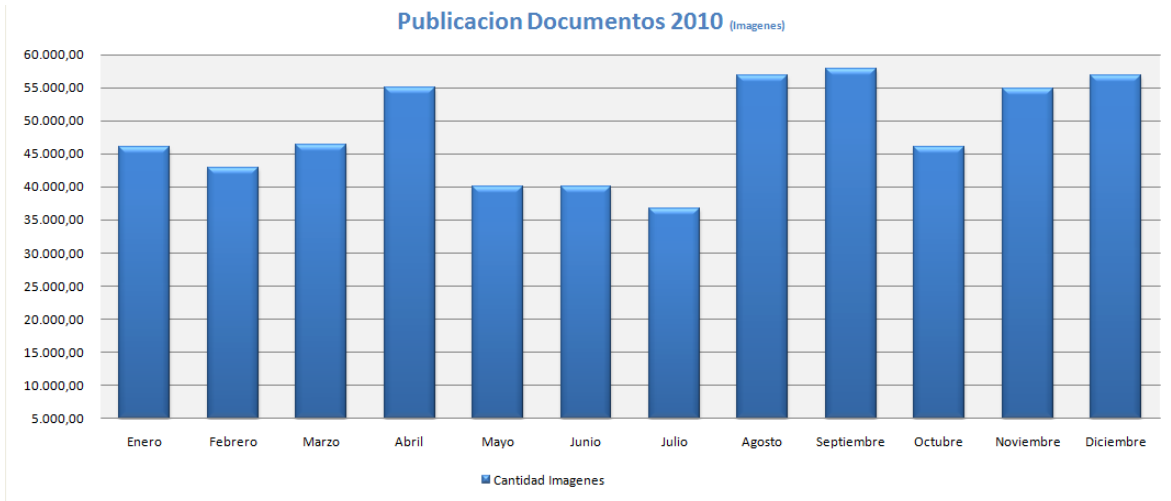


Fuente: Organización Serdan

Documentación publicada (Historias laborales)

Figura 3. Documentación publicada

Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Cant.Documentos	34.888,00	34.017,00	37.778,00	42.630,00	32.110,00	31.190,00	28.878,00	45.851,00	43.189,00	37.001,00	42.392,00	41.515,00
Cantidad Imagenes	45.955,00	42.815,00	46.358,00	54.952,00	40.084,00	40.051,00	36.727,00	56.887,00	57.930,00	46.080,00	54.884,00	56.891,00
Variacion		-7%	8%	19%	-27%	0%	-8%	55%	2%	-20%	19%	4%
Total Doc. Publicados:		451.439,00										
Promedio Doc. Public. Mes		37.246,13										
Imagenes Publicadas		579.614,00										
Promedio mes imagenes		47.739,42										
Promedio Imagenes por documento		1,28										
Documentos pendientes por public.		8.670,00										
Porcentaje de Ejecución		98,1%										



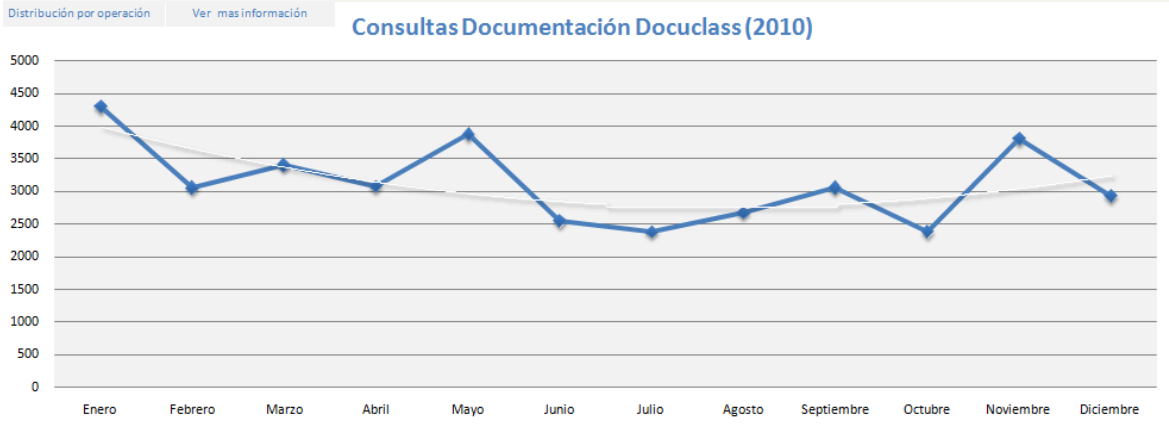
Fuente: Organización Serdan

Consulta de documentación publicadas (Docuclass 2010)

Figura 4. Consulta de documentación publicada

Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
N. Consultas	4299	3063	3412	3085	3873	2542	2394	2684	3064	2387	3800	2929
Variación	9%	-29%	11%	-10%	26%	-34%	-6%	12%	14%	-22%	59%	-23%

Total consultas: 37.532,00
Promedio Consultas: 3.127,67



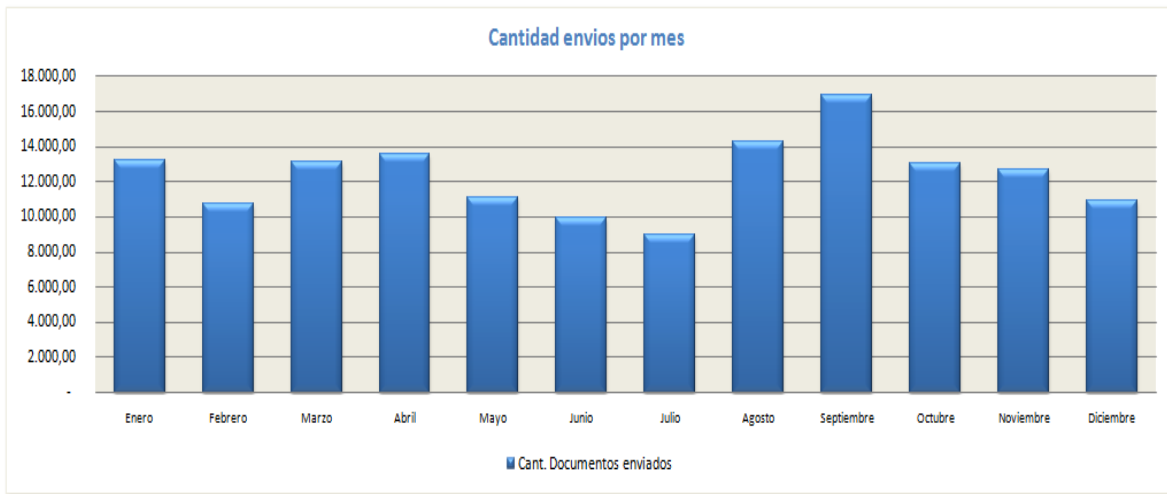
Fuente: Organización Serdan

Documentación enviada a correos operativos.

Figura 5. Documentación enviada a correos operativos

Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Cant. Documentos enviados	13.180,00	10.785,00	13.150,00	13.593,00	11.074,00	9.971,00	8.972,00	14.243,00	16.935,00	13.009,00	12.684,00	10.882,00


Total Documetos enviados **148.478,00**
Promedio envio Mes **12.373,17**



Fuente: Organización Serdan

Herramientas de evaluación software actual (Docuclass)

Figura 6. Herramientas de evaluación software actual

		EVALUACIÓN Y REEVALUACIÓN PROVEEDOR SERVICIO DE DIGITALIZACIÓN		PGD6010
				ACTUALIZACION 02
APLICA PARA: SERDAN S.A. <input checked="" type="checkbox"/> MISION TEMPORAL LTDA. <input checked="" type="checkbox"/>	EVALUACIÓN <input checked="" type="checkbox"/>	REEVALUACION <input checked="" type="checkbox"/>	EXPERTOS PERSONAL TEMPORAL LTDA. <input checked="" type="checkbox"/> EXPERTOS SERVICIOS ESPECIALIZADOS LTDA. <input checked="" type="checkbox"/>	NOMBRE DEL PROVEEDOR
Fecha de Reevaluación (dd/mm/aa)	Periodo evaluado (periódico cada 6 meses):			
Nombre del Intervento				Cargo:
Nombre del Evaluador:				Cargo:
Descripción de los servicios a evaluar:	Servicio de digitación, y publicación de documentos.			
Aclaraciones:	El Proveedor para los servicios de Digitalización es seleccionado bajo los criterios establecidos en las licitaciones e invitaciones, por tanto, solo las actividades de Evaluación y Reevaluación son realizadas en este formato por la Organización Serdan.			
Instrucciones de diligenciamiento:	Califique cada uno de los factores específicos de reevaluación, desde 0 sin superar el valor del PFER (Puntaje para factores específicos de reevaluación), siendo 0 es la calificación mas baja, tenga presente la relación de las incidencias presentadas			
FACTORES DE DE REEVALUACION				CALIFICACION
FACTORES GLOBALES DE REEVALUACION	PFGR	FACTORES ESPECIFICOS DE REEVALUACION	PFER	
Software	33	Fiabilidad (Lo hace de forma fiable todo el tiempo)	6	
		Correccion (Hace lo que se le pide)	6	
		Eficiencia (Los recursos hardware y software son los que se necesitan, realizan las actividades dentro del tiempo requerido)	6	
		Integridad (Puedo controlar su uso)	3	
		Facilidad de mantenimiento (Puedo localizar los fallos)	5	
		Flexibilidad (Puedo añadir nuevas opciones)	2	
		Interfases web (Los tiempos de respuesta en las consultas web son los requeridos)	5	
Hardware	28	El escanner cumple con la capacidad necesaria para el flujo diario de imagenes	5	
		El escanner (Genera imagenes semejantes al original)	4	
		El escaner maneja tecnologia Simplex, Duplex	4	
		El escaner permite la digitalización el formatos multi tiff, PDF, y otro formato comercial.	4	
		Los servidores de almacenamiento poseen respaldos (diarios e incrementales)	7	
Conectividad	19	Los servidores poseen la capacidad necesaria para el almacenamiento de 3.000.000 de imagenes como minimo y su correspondiente BD, sin perder estabilidad	4	
		El canal de comunicaciones permite la concurrencia de al menos 20 usuarios, sin perder estabilidad	7	
		El canal de comunicaciones permite el cargue de imagenes a un maximo 0.50 Mgs/Seg	4	
		el canal de comunicaciones permite la consulta web de imagenes en menos de 10 segundos.	8	
Servicio	20	Se ha dado solución a los Incidentes dentro de las 4 horas siguientes a la notificación del mismo.	5	
		La atencion a los incidentes es oportuna y no han permitido el atraso del flujo de trabajo	5	
		El personal suministrado, maneja los tiempos requeridos para el normal flujo de trabajo	5	
		Las imagenes resultantes y publicadas son copia fiel de original	5	
PUNTAJE TOTAL	100		100	0
PORCENTAJE DE REEVALUACION SOFTWARE				0%
PORCENTAJE DE REEVALUACION HARDWARE				0%
PORCENTAJE DE REEVALUACION CONECTIVIDAD				0%
PORCENTAJE DE REEVALUACION SERVICIO				0%
PORCENTAJE DE ACEPTACION TOTAL				0%
INTERPRETACION				
MUY CONFIABLE (entre 100% y 90 %) : Enviar carta al proveedor invitándolo a continuar a mantener la buena calidad del servicio prestado.				
CONDICIONAL (entre 89% y 79 %) : El proveedor deberá presentar plan de mejora de los puntos débiles, en un plazo no superior a un mes.				
NO CONFIABLE (< 79 %) : Puntaje obtenido 1,0 y 3,4 puntos. Se debe evaluar la posibilidad de no continuar con el proveedor. En caso de no poder prescindir de los servicios que el proveedor presta se debe solicitar un plan de acción efectivo y reuniones periódicas con el mismo para seguimiento y cumplimiento de los acuerdos pactados.				

Fuente: Organización Serdan

10. Marco Teórico.

10.1 Gestión documental

Es una actividad casi tan antigua como la escritura, que nació debido a la necesidad de "documentar" o fijar actos administrativos y transacciones legales y comerciales por escrito para dar fe de los hechos. Este tipo de documentos se plasmaron sucesivamente en tablillas de arcilla, hojas de papiro, pergaminos y papel, cuya gestión se fue haciendo cada vez más compleja a medida que crecía el tamaño de los fondos documentales¹².

Al respecto, la ley 594 de 2000 define la gestión documental como el “conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación”, así mismo señala como objetivo de los archivos “disponer de la documentación organizada, en tal forma que la información institucional sea recuperable para uso de la administración en el servicio al ciudadano y como fuente de la historia”.

Igualmente la precitada norma señala que los documentos son imprescindibles para la toma de decisiones basadas en precedentes.

Así, podemos decir, tomando las ideas anteriores, que la gestión documental consiste, en el tratamiento y conservación que se les da a los documentos, desde el principio de su ciclo de vida, es decir, la producción del mismo, hasta su eliminación o conservación permanente, todo esto siguiendo las diversas etapas que constituyen el ciclo de vida de los documentos, y por supuesto respetando el principio de orden original y el principio de procedencia¹³.

De tal forma, un Sistema de Gestión Documental se ocupa del procesado, almacenamiento, búsqueda, recuperación y distribución de documentos al conjunto de usuarios que operan en el mismo. Las características de un Sistema de Gestión Documental son:

- Manejo de grandes volúmenes de documentación.
- Garantía de acceso a la información más actual.

¹² Tomado de http://es.wikipedia.org/wiki/Gesti%C3%B3n_documental rescatado el 19 de marzo de 2015

¹³ Tomado de <http://www.sociedadelainformacion.com/12/Gestion%20Documental.pdf> rescatado el 19 de marzo de 2015

- Mantenimiento coherente de la información procedente de diferentes compañías y organizaciones.
- Definición de flujos de trabajo en el sistema para la gestión de procesos operativos entre departamentos y empresas externas.
- Gestión de la información en formato nativo.
- Control de acceso a la información.
- Seguridad ante la posible pérdida de documentación¹⁴.

Es importante definir el concepto de documento ya que dependiendo de las diferentes estructuras organizacionales la responsabilidad sobre los flujos pueden estar a cargo de diferentes procesos o áreas dentro de las organizaciones.

Un documento es toda aquella información contenida y registrada sobre cualquier soporte material y que es producido, recibido y conservado por las instituciones, organizaciones o personas, durante el desarrollo de sus actividades. Es, por tanto, un testimonio de la actividad humana.¹⁵

Los documentos pueden ser textuales (manuscritos, mecanografiados o impresos), iconográficos (mapas, planos, dibujos, fotografías, diapositivas, etc.), sonoros (discos, cintas magnetofónicas, discos compactos), audiovisuales (cintas de video, películas cinematográficas), electrónicos (disquetes, CD.ROM, bases de datos, etc.), virtuales (webs, blogs, etc.), y cualquier otra propuesta que el avance tecnológico pudiera plantear en el futuro.

Debe tenerse en cuenta que no todos los documentos existentes en una organización forman parte, necesariamente, del archivo institucional. Por ejemplo: las normas legales, boletines oficiales, diarios, publicaciones periódicas, etc., si bien son documentos, NO HAN SIDO PRODUCIDOS POR LA INSTITUCIÓN, por lo que no es documentación original y permanecen allí a efectos exclusivamente de apoyo informativo, por lo que se conservarán sólo mientras solo sean útiles. Estos documentos deben separarse del flujo documental.¹⁶

En consecuencia, un documento que deba ingresar a un flujo documental es aquel que es producido, recibido y conservado por una institución y contiene información relativa al ejercicio exclusivo de las actividades y competencias que esta institución desarrolla.

¹⁴ Tomado de <http://www.gestion-conocimiento.com/contenido/gestiondoc.asp> rescatado el 24 de marzo de 2015.

¹⁵ Tomado de <http://www.mailxmail.com/curso-archivistica-manejo-organizacion-archivos-manual-archivero/documento-concepto-tipos-documentos> rescatado el 24 de marzo de 2015.

¹⁶ Tomado de <http://www.mailxmail.com/curso-archivistica-manejo-organizacion-archivos-manual-archivero/documento-concepto-tipos-documentos> rescatado el 24 de Marzo de 2015

10.2 Document Management System (DMS)

Sistema de gestión documental (en inglés, Document Management System) son todos aquellos programas de ordenador creados para la gestión de grandes cantidades de documentos, suele rastrear y almacenar documentos electrónicos o imágenes de documentos en papel. Estos documentos no tienen una organización clara de sus contenidos, al contrario de lo que suele suceder con la información almacenada en una base de datos.

La combinación de este tipo de bibliotecas de documentos con índices almacenados en una base de datos permite el acceso rápido mediante diversos métodos a la información contenida en los documentos. Estos generalmente se encuentran comprimidos y además de texto pueden contener cualquier otro tipo de documentos multimedia como imágenes o vídeos.

Los sistemas de gestión de documentos comúnmente proporcionan medios de almacenamiento y seguridad, así como capacidades de recuperación e indexación. El término tiene algún traslapo con los conceptos de Content Management Systems y a menudo es visto como un componente de Sistemas de Gestión de Contenido de Empresa y relacionado con la Gestión de Activo Digital.¹⁷

¿Para qué un DMS?

Este se basa en el concepto de Gestión Documental, que quiere decir, conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación.

Los DMS están orientados al almacenamiento, gestión, búsqueda y visualización de archivos de una manera coherente y ordenada, completamente configurables por el usuario o el cliente. Los archivos son almacenados en una base de datos organizados según decida la organización o el propio usuario. Al contrario de lo que ocurre en el escritorio, estos sistemas poseen potentes sistemas de búsqueda que permiten localizar los archivos rápidamente.

Los DMS son accesibles vía web (a través del navegador). Sin embargo, existen otros modos de acceder a la información desde el propio escritorio para aquellos que prefieran visualizar los archivos como una carpeta más del propio escritorio. Así, puede accederse vía Samba, WebDAV o FTP, por ejemplo.

¹⁷ Tomado de http://es.wikipedia.org/wiki/Software_de_gesti%C3%B3n_documental rescatado el 24 de Marzo de 2015

Una vez se ha almacenado un documento en el DMS, es posible que un usuario lo modifique. Esta modificación figurará como la versión más reciente, sin embargo, la versión anterior queda almacenada. Se trata de la versión actual y la versión anterior. Todas las versiones anteriores se almacenan. En caso de que sea necesario, las versiones anteriores pueden ser recuperadas. Esto es útil para proponer modificaciones en un documento que pueden o no ser autorizadas por el coordinador. Además permite mantener registro de las diferentes contribuciones a un documento realizados por uno o varios usuarios (trabajo colaborativo).¹⁸

10.3 La inteligencia de Negocio

La Inteligencia de Negocio o Business Intelligence (BI) surgió hace veinte años como herramienta de apoyo a la toma de decisiones. En un principio se vio como algo exclusivo de analistas y ejecutivos de alto nivel, pero posteriormente ha ido evolucionando poco a poco hasta convertirse en un medio más democrático, a medida que las organizaciones se han dado cuenta de que los encargados de la toma de decisiones en todo tipo de áreas departamentales y niveles necesitan acceso a una información importante y actualizada. Hoy en día se observa una fuerte tendencia hacia un 'consumo masivo y generalizado' de BI. Los usuarios demandan la misma velocidad y facilidad de uso del software que manejan en su puesto de trabajo, con el estilo que las herramientas omnipresentes han impactado en su vida personal¹⁹.

La inteligencia de negocio se caracteriza principalmente por tener accesibilidad a la información, debido a que los datos son la fuente principal de este concepto, lo primero que se debe garantizar en este tipo de herramientas y técnicas es el acceso de los usuarios a los datos con independencia de la procedencia de estos. Por otra parte también es fundamental el apoyo en la toma de decisiones, con lo que se busca ir más allá en la presentación de la información, de manera que los usuarios tengan acceso a herramientas de análisis que les permitan seleccionar y manipular sólo aquellos datos de su interés, y finalmente dar una orientación al usuario final, con lo cual se busca independencia entre los conocimientos técnicos de los usuarios y su capacidad para utilizar este tipo de herramientas.

¹⁸ Tomado de <http://www.monografias.com/trabajos-pdf/sistema-gestion-documental/sistema-gestion-documental.shtml> rescatado el 24 de Marzo de 2015

¹⁹ Tomado de http://www.ikno.com.co/index.php?option=com_content&view=article&id=62:tecnologias-del-documento&catid=49:tics rescatado el 24 de Marzo de 2015

Para aplicar de manera efectiva los resultados de la inteligencia de negocio en cualquier organización se deben tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Identificar claramente el objetivo empresarial: Los objetivos han de ser específicos y alineados con los objetivos corporativos, pero no tienen por qué ser enormes.
- Reconocer que la inteligencia de negocio también requiere gestión del cambio: El éxito de un proyecto depende enormemente de cómo sea la implicación de los usuarios corporativos en el proceso. Si los ignora estará asumiendo un riesgo: una fuerza de trabajo que no está debidamente informada e implicada en los planes de cambio es probable que se resista a lo desconocido. Además, el BI trata fundamentalmente de cambiar el comportamiento, igual que los procesos. Uno de los objetivos de muchos proyectos BI es crear una cultura de mejora continua, pero si no explica a sus empleados los beneficios, ello podría llevarles a un mal entendimiento.
- Implicar a las personas necesarias en el cambio: El BI solía ser propiedad exclusiva de los departamentos TI y financiero, pero en la nueva década todo el mundo, desde los miembros del equipo directivo hasta los operarios de planta, deberían poder acceder libremente a la información que necesitan.
- Permitir toda la transparencia durante el proceso: Una falta de visibilidad conduce a excusas de postergación, pérdida de oportunidades y una cultura en la que nadie es responsable y nadie está preparado para hacer frente y tomar medidas. La transparencia debería por tanto ser a nivel individual y no departamental.
- Tomar medidas: La visibilidad sin acción es inútil, pero cuando los proyectos tardan mucho en implementarse, el buen momento se pierde y puede ser muy fácil dejar de actuar sobre la valiosa información que se está produciendo. Es responsabilidad del director y los ejecutivos financieros, de marketing, TI, etc. demostrar su compromiso con la acción inteligente.

11. Marco Conceptual

11.1 *Gestión documental*

Se entiende por Gestión Documental el conjunto de normas técnicas y prácticas usadas para administrar el flujo de documentos de todo tipo en una organización, permitir la recuperación de información desde ellos, determinar el tiempo que los documentos deben guardarse, eliminar los que ya no sirven y asegurar la

conservación indefinida de los documentos más valiosos, aplicando principios de racionalización y economía.²⁰

11.2 Tipos documentales:

Son las unidades de información contenidas en los documentos. Se clasifican en:

11.3 Tipo documental simple:

Formado por un solo tipo documental, cuyo contenido mantiene una unidad de información. Ejemplos: el oficio, la carta, el memorando, un libro de registro, un libro de caja, recibo, etc.

11.4 Tipo documental compuesto:

Formado por dos o más tipos documentales que se sustentan entre si y cuyo contenido mantiene una unidad de información. Se le conoce comúnmente como "expediente". Ejemplos: la historia laboral, una historia clínica.

11.5 Serie documental:

Es el conjunto de documentos que tiene características comunes; el mismo tipo documental o el mismo asunto y que, por consiguiente, es archivado, usado,

Transferido o eliminado como unidad. Ejemplos: Resoluciones, Supervisiones, Órdenes de compra, etc.

11.6 Sección documental:

Es el conjunto total de los documentos producidos y recibidos por las diferentes unidades orgánicas o dependencias de una organización. Ejemplos: Contratación, selección, planeación, etc.

11.7 Fondo documental:

Es el conjunto total de los documentos producidos y recibidos por una institución pública o privada en el ejercicio de sus actividades.

11.8 Document Management System (DMS)

Sistema de gestión documental (en inglés, Document Management System) son todos aquellos programas de ordenador creados para la gestión de grandes

²⁰ Tomado de http://es.wikipedia.org/wiki/Gesti%C3%B3n_documental rescatado el 24 de marzo de 2014

cantidades de documentos, suele rastrear y almacenar documentos electrónicos o imágenes de documentos en papel.²¹

12. Marco Legal y Normativo

12.1 Política de archivos

El Archivo General de la Nación (AGN) se propone fortalecer y actualizar los lineamientos relativos tanto a la salvaguarda del patrimonio documental colombiano como a la modernización de los archivos públicos. Estos constituirían la hoja de ruta de la entidad y se enmarcan dentro del proceso de socialización y concertación que el Ministerio de Cultura, como cabeza del sector, se ha trazado. Dentro de este plan se pondrán, a discusión de los colombianos, las políticas culturales para tomar las decisiones de manera consensuada, con el fin de lograr el mayor impacto en la sociedad, fortalecer los sentimientos de identidad y pertenencia, y generar orientaciones que permitan a la administración pública lograr mayores índices de eficacia y transparencia.²²

12.2 Política de Gestión Documental

La política de gestión documental en el Estado Colombiano, acorde con el artículo 6 del Decreto 2609 de 2012 debe ser entendida como el conjunto de directrices establecidas por una entidad para tener un marco conceptual claro para la gestión de la información física y electrónica, un conjunto de estándares para la gestión de la información en cualquier soporte, una metodología general para la creación, uso, mantenimiento, retención, acceso y preservación de la información, independiente de su soporte y medio de creación, un programa de gestión de información y documentos, una adecuada articulación y coordinación entre las áreas de tecnología, la oficina de Archivo, las oficinas de planeación y los productores de la información. Esta política debe estar ajustada a la normativa que regula la entidad, alineada con el plan estratégico, el plan de acción y el plan institucional de archivos – PINAR y deberá estar documentada e informada a todo nivel de la entidad.²³

²¹ Tomado de http://es.wikipedia.org/wiki/Software_de_gesti%C3%B3n_documental rescatado el 24 de marzo de 2014

²² Tomado de http://www.archivogeneral.gov.co/sites/all/themes/nevia/PDF/GestionDocumental/05_politica_archivos.pdf rescatado el 24 de marzo de 2014

²³ Tomado de http://www.archivogeneral.gov.co/sites/all/themes/nevia/PDF/GestionDocumental/Politica_PCMU_Colombia.pdf rescatado el 17 de marzo de 2011

13. Desarrollo del Proyecto:

13.1 Project Chárter

1. IDENTIFICACIÓN DEL PROYECTO	
NOMBRE DEL PROYECTO	Implementar una herramienta tecnológica de información para la producción y gestión de documentos en la organización serdan
SIGLA	PETI PGD-OS
FECHA	Enero 01 de 2015, Bogotá - Colombia
PROMOTOR DEL PROYECTO	Andres Fabian Rodriguez Peña
GERENTE DEL PROYECTO	Andres Fabian Rodriguez Peña
2. INTRODUCCIÓN	
<p>La Planeación Estratégica de Tecnología de Información es ampliamente reconocida como una herramienta para ordenar los esfuerzos de incorporación de TI, para lo cual se establecerán las políticas requeridas para la correcta administración de estos recursos, teniendo en cuenta los ámbitos del negocio y de la organización de acuerdo a las necesidades tecnológicas de la empresa.</p> <p>El desarrollo de este proyecto estará relacionado con un plan de transformación del proceso de Gestión Documental, que irá desde el estado actual en que se encuentra este proceso en la organización Serdan, hasta el resultado final esperado de automatización, teniendo como eje central la estrategia de negocio y proyectando este resultado en crear una ventaja competitiva en el mercado.</p> <p>Esta Planeación Estratégica de Tecnología de Información se desarrollará mediante un proceso dinámico, en el que se verán involucrados los elementos funcionales de la organización en pro de generar un resultado adecuado que se adapte a las necesidades y problemas actuales, ajustándose a los cambios en el ambiente económico y tecnológico, de modo que la organización disponga de información oportuna, veraz y eficiente para la toma de decisiones efectiva y así elevar su ventaja competitiva.</p>	
3. METODOLOGÍA	
<p>La metodología PETI consiste en un proceso de planeación dinámico, en el que las estrategias sufren una continua adaptación, innovación y cambio, que se refleja en los elementos funcionales que componen toda la organización”.</p> <p>La metodología PETI, consta de quince módulos agrupados en cuatro fases, así:</p> <p>Fase 1: Situación Actual.</p> <p>Fase 2: Modelo de Negocios/organización.</p> <p>Fase 3: Modelo de Tecnologías de la Información.</p> <p>Fase 4: Modelo de Planeación</p>	
4. REQUISITOS DE SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES DEL CLIENTE	

1. Definir y configurar la estructura del documento: documento grupos, tipos de documentos y palabras clave
2. Definir las especificaciones de palabras clave: nombre, tipo, cómo debe llenarse y el algoritmo utilizado para rellenar y la decisión de si la palabra clave será una palabra clave del flujo de trabajo.
3. Configurar las asignaciones de organización: usuarios, departamentos y oficinas (Local o remoto)
4. Crear grupos de seguridad y aplicar palabras clave de seguridad
4. Administrar la seguridad del sistema:
 - Crear grupos de usuarios, conceder permisos para utilizar componentes y asignar a usuarios a grupos.
 - Crear y aplicar políticas de seguridad, aplicar políticas de seguridad por grupos de usuarios y tipos de documentos,
6. Establecer las normas y las asignaciones para la autenticación de Active Directory
7. Definir y configurar el almacenamiento de imágenes (centralizados o distribuidos por grupos de DT, tipos y máximo tamaño de volúmenes de almacenamiento de información.
8. Definir y configurar palabras clave buscar listas, algoritmos de autorrelleno, función de consultas de bases de datos, verificación de documentos y verificación externa
9. Configurar los parámetros de acceso ftp (clientes remotos Wan y análisis ubicaciones remotas)
10. Cifrado de base de datos definida.
11. Definir la búsqueda de texto completo.
12. Optimizar el rendimiento del sistema mediante la verificación y reparación de consistencia de vínculos de documentos y búsqueda de documentos huérfanos
13. Actualizar / actualizar datos estadísticos (documento métricas: número de páginas y tamaño de archivo), notas por documento, número de páginas en la cola de análisis avanzados, etc.)
14. Crear y ver los datos estadísticos y gráficos por tipo de documento y períodos.
15. Administrar licencias: Usuarios, solicitar más licencias, asignar licencias por departamento, ver estado de licencias, etc.
16. Es importante minimizar el esfuerzo humano necesario para escanear e indexar cada documento. Tiene que ser rápido y eficiente de grandes volúmenes.
17. La Solución debe contar con una opción de flujo de trabajo automatizado ofreciendo procesos de documentos más eficiente y rentable. Una solución de flujo de trabajo reduce con el enrutamiento inteligente de documentos dentro del sistema de manejo de papel. El flujo de trabajo también mejora la rendición de cuentas con notificación automática de acciones necesarias o las medidas adoptadas.
18. La solución, puede recuperarse rápidamente de cualquier desastre desde todos los documentos y los índices se con a medios ópticos o cintas. Si es necesario, sus imágenes pueden ser replican a un sitio remoto para recuperación de failover instantáneo.
19. La solución ofrece la posibilidad de restringir el acceso a documentos confidenciales. Seguridad puede definirse hacia abajo hasta el nivel de tipo de documento o por usuarios individuales o grupos. Todas las funciones de auditoría deben permitir el registro e informe sobre acceso todos los documentos.
20. Administración de almacenamiento y depósito
21. Administrador de red y sistemas deben ser capaces de administrar el almacenamiento de documentos.
22. Solución debe brindarles la posibilidad de almacenar documentos en diferentes ubicaciones, identificar donde todos son, mover archivos, obtener informes estadísticos etc. y volumen.

4. REQUISITOS DE SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES DEL CLIENTE

23. La solución también debe proporcionar a los administradores de red la capacidad de administrar el crecimiento y maximizar el rendimiento del sistema aumenta de volumen, por dado la capacidad para crear automáticamente las subcarpetas de repositorio basadas en cuántos documentos debe almacenarse en cada carpeta.
24. Por cada documento cuando se analizan o publicado en el repositorio de indexación dramáticamente reducir o eliminar completamente el número de documentos perdidos.
25. Todos los documentos se almacenan en un estado seguro, inalterable que se puede hacer backup a un medio óptico o magnético para distribución.
26. Capacidad para localizar documentos rápidamente y completamente. Capacidad de recuperar todos los documentos que son pertinentes para los criterios de búsqueda.
27. Almacenar y proteger todos los documentos (Controla los usuarios que pueden tener acceso a ciertos documentos y lo que pueden hacer una vez que abren dichos documentos)
28. Abrir todos los documentos escaneados y electrónicos a través de una interface completamente integrada y fácil de usar, o como una opción directamente desde otras aplicaciones ya existentes y relacionadas al ramo del negocio.
29. Manejar (ver, abrir, controlar las versiones, etc.) todo tipo de formatos de documentos, como Word, Excel, e-mails, faxes, software del ramo del negocio, e imágenes escaneadas.
30. Manejar todos los documentos relacionados a SERDAN, historias laborales, contratos comerciales, afiliaciones, etc.
31. Capacidad de acceso rápido que permite a los usuarios ser más productivos desde que el tiempo de búsqueda y acceso disminuye dramáticamente.
32. Manejará las versiones/revisiones de los documentos para que todos los usuarios autorizados tengan acceso a la última versión.
33. Cada documento tiene una seguridad inherente para asegurar que solo los usuarios autorizados puedan tener acceso al documento. Similarmente, proveer un control total de las acciones que cada usuario autorizado puede realizar con los documentos.
34. Los usuarios puede marcar un documento como 'en uso' para restringir que el documento pueda ser abierto por otro usuario cuando el documento está siendo actualizado.
35. Eliminación total o parcial del proceso de indexado, eliminación del tiempo de archivado y del tiempo de búsqueda de documentos que han sido mal archivados o perdidos.
36. Los usuarios puede agregar notas relevantes a cualquier documento para que otros usuarios autorizados puedan leer y modificar.
37. Los usuarios pueden ensamblar nuevos documentos 'virtuales' de páginas específicas de uno o más documentos. Una vez creados, dichos documentos pueden ser enviados por correo electrónico o por fax, pueden ser impresos o grabarlos en el disco para crear un documento con propiedades de búsqueda.
38. Alta Capacidad de Escaneo de documentos desde una ubicación central o remota, usando código de barras, reconocimiento OCR y métodos 'query' incluidos en la base de datos. Si se requiere escaneo remoto, SERDAN podrá solicitar al Administrador.
39. Establecer un horario automático para que las imágenes sean transferidas a la carpeta de almacenamiento, minimizando de éste modo el uso de la banda ancha de la red.
40. Permitir que algunos documentos 'importantes' sean transferidos en tiempo actual

4. REQUISITOS DE SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES DEL CLIENTE

41. Permitir que solo las imágenes de tamaño más pequeño que n KB sean transferidas en tiempo actual. Las restantes serán transmitidas de acuerdo al horario establecido.

42. SERDAN podrá obtener reportes gráficos y estadísticos, instantáneamente, de los documentos que han sido abiertos, almacenados, escaneados por el cliente, fecha, rango de la información, tipo de cuenta, tipo de documento o cualquier criterio relevante.

43. Acceso vía web a la información, la solución deberá permitir a los usuarios la consulta por medio de internet a los documentos publicados.

5. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

A partir de las generalizaciones a que se lleguen y el estudio de los procesos de la gestión de la documentación, se generará el proyecto para que la gestión documental dentro de la organización SERDAN sea más eficiente, así, la investigación descriptiva es la base para lograr un resultado aplicable a la organización. Justamente y en concordancia con lo anterior, se utilizará la metodología de PETI.

6. OBJETIVOS DEL PROYECTO

OBJETIVO GENERAL	Implementar una herramienta tecnológica de información para la producción y gestión de documentos en la organización Serdan
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	<ul style="list-style-type: none">• Definir la situación actual de los diferentes procesos con respecto al flujo documental dentro de la organización.• Evaluar diferentes aplicaciones de software para gestión documental (GLP, licenciadas, entre otras).• Definir costos y modelos para negociaciones en la implementación de un nuevo aplicativo de software.• Implantar la herramienta tecnológica de información en la Organización Serdan.

7. JUSTIFICACIÓN

Debido a las exigencias actuales, las organizaciones necesitan acceder a la información de forma rápida y eficiente, para la toma de decisiones efectiva en pro de adquirir una ventaja competitiva en el mercado, es aquí donde el concepto de planeación estratégica juega un papel importante en el direccionamiento de toda compañía.

Así, surge la necesidad de desarrollar una investigación que permita mejorar el proceso de gestión documental dentro de la organización, buscando que la empresa disponga de información oportuna, veraz y eficiente para una toma de decisiones efectiva y así, elevar su ventaja competitiva.

De esta forma, se optó por desarrollar un plan estratégico de tecnologías de la información para el proceso de gestión documental de la empresa, basados en el concepto sistémico de la planeación estratégica. Justamente se efectuará una planeación dinámica que muestre como resultado la mejor alternativa de automatización para optimizar este proceso y así, contribuir al mejoramiento continuo dentro de la organización.

8. AUTORIDAD DEL PROYECTO

Organización Serdan
Universidad Libre.
Posibles proveedores.

9. RESUMEN CRONOGRAMA DE HITOS

- a) Definición del Alcance.
- b) Evaluación de la situación actual.
- c) Redefinición de procedimientos y actividades.
- d) Definición del flujo de información.
- e) Definición de escenarios operacionales.
- f) Elaboración del RFP.
- g) Evaluación de propuestas y retorno de inversión.
- h) Generación de la recomendación.
- i) Entrega del producto.

10. INFLUENCIA DE LOS INTERESADOS

a) Organización Serdan.

Aceptación y contribución a la recolección de información para el óptimo desarrollo del Planeamiento estratégico de tecnologías de la información.

b) Universidad Libre.

Seguimiento y asesoría en todo el desarrollo del presente proyecto.

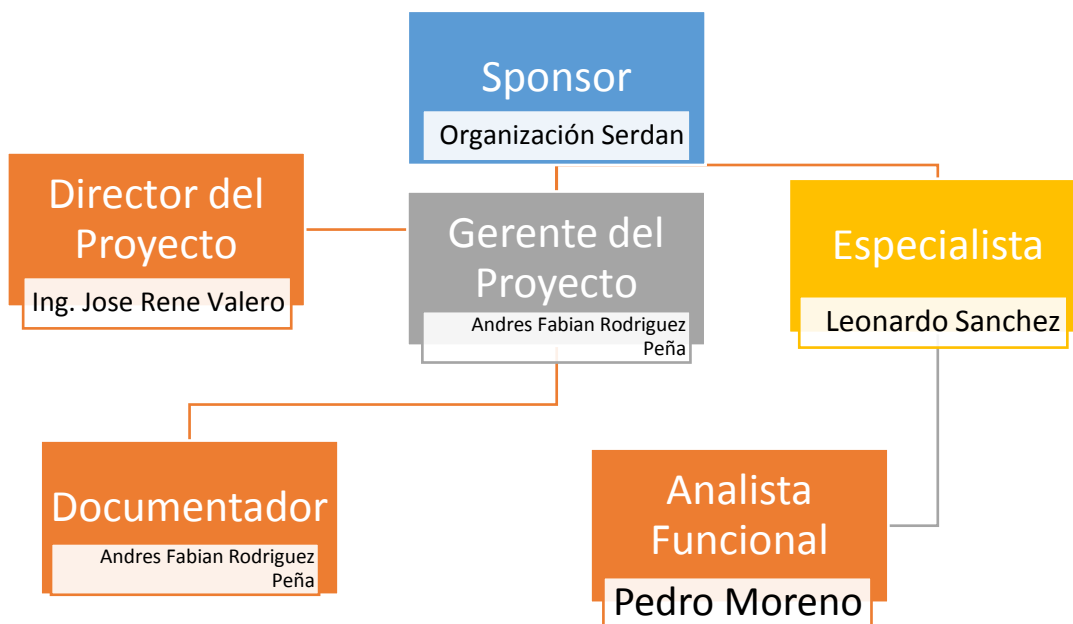
c) Posibles proveedores.

Oportuna respuesta al RFP, para determinar la mejor herramienta software que se adapte a las necesidades de la organización y que permita controlar el flujo y gestión de los documentos dentro de los procesos, para aumentar la eficiencia y confianza en la posibilidad del uso de la información oportuna y veraz para la toma de decisiones.

d) Estudiante Universidad Libre

Es el responsable del PETI, con el fin de realizar las recomendaciones pertinentes y la implementación a la organización Serdan.

11. ORGANIZACIÓN FUNCIONAL Y SU PARTICIPACIÓN



11. ORGANIZACIÓN FUNCIONAL Y SU PARTICIPACIÓN

Sponsor: Suministra información fuente - origen para la creación y gestión del proyecto, el proyecto está destinado a satisfacer una de sus necesidades.

Especialista: Fuente de consulta, para la aclaración de situaciones críticas, las cuales puedan comprometer el éxito del proyecto.

Director Proyecto: Apoya la gestión del proyecto, sirviendo como punto de control y seguimiento a los avances. Además es fuente de apoyo metodológico y funcional del proyecto.

Gerente de Proyecto: Responsable de la Integración del proyecto, ya que tiene la mejor visión del mismo y está en contacto con todos los involucrados. Tiene la responsabilidad total del planeamiento y la ejecución acertados de las diferentes etapas del proyecto.

Analista Funcional: Es el encargado de asegurar que se satisfagan las necesidades del proyecto, que es traducir la visión de los involucrados en el proyecto en el Listado de Requerimientos, u otros conceptos que servirán como base de la evolución y éxito del proyecto.

Documentador: Ejecutar las actividades de documentación de acuerdo a los alcances del proyecto, además apoya al analista en la organización y diseño de información.

12. SUPUESTOS DEL PROYECTO

- a) Durante el desarrollo del proyecto, se contará con la asesoría permanente de un ingeniero de la Universitaria Universidad Libre.
- b) La organización Serdán facilitará el acceso a la información necesaria para el logro de los objetivos del proyecto.
- c) El estudiante encargado de la realización del proyecto, dedicarán el tiempo necesario para evaluar los avances realizados.
- d) El estudiante encargado de la realización del proyecto, se documentaran sobre las metodologías necesarias para la realización del mismo.

13. RIESGOS DEL PROYECTO

- a) Continuar con el vínculo laboral con la Organización Serdan.
- b) Cambio en la dinámica de la Organización.
- c) Reestructuración de los procesos de la Organización.
- d) Nuevas tecnologías emergentes.
- e) Continuar con el curso de profundización.
- f) Respuesta oportuna de los posibles proveedores.

14. OPORTUNIDADES DEL NEGOCIO – RETORNO SOBRE LA INVERSIÓN

Se estima el retorno de la inversión en 58 días de labor, con los que se espera un incremento en sus ingresos, valor hora hombre a \$18.465, si se cumplen las siguientes condiciones:

- a) La aprobación del trabajo de grado y la profesionalización de Andres Fabian Rodriguez Peña
- b) El posicionamiento de Andres Fabian Rodriguez Peña, en actividades relacionadas a la Gestión de Proyectos.

15. PRESUPUESTO DEL PROYECTO

\$18.195.851 discriminados de la siguiente forma:

- \$ 17.686.851 Este costo corresponde al tiempo ejecutado y proyectado para la realización del PETI, a razón de 18 horas semanales durante 51 semanas a un costo promedio de \$ 12.310 por hora/hombre (de acuerdo a los salarios promedios actuales) para Gerente, Analista y Documentador, \$63.238 valor hora asesor, \$127.000 valor hora especialista.
- \$ 425.000 por equipos de cómputo y red de comunicación.
- \$ 84.000 por papelería.

16. CONCLUSIONES

- Se identificó la información relacionada a la gestión de documentos como un recurso empresarial que debe ser planeado, administrado y controlado de tal manera que pueda ser usado efectivamente por toda la organización.
- Se definió la situación actual de los diferentes procesos, con respecto al flujo documental dentro de la organización, para entender la manera en que funciona el procedimiento.
- Mediante la respuesta al RFP, se evaluaron las diferentes aplicaciones de software para gestión documental.
- Se determinó la mejor herramienta software para suplir las necesidades de la organización, permitiendo controlar el flujo y gestión de documental de forma eficiente, aumentando la confianza y el acceso a la información de forma oportuna y veraz para la toma de decisiones.

17. APROBACIÓN DEL DOCUMENTO

NOMBRE Y APELLIDOS	ROL	FECHA	FIRMA
Ing. Jose Rene Valero	Director del Proyecto		
Andres Fabian Rodriguez Peña	Equipo de Trabajo		

14. Análisis de Costos

ACTIVIDAD DEL PROYECTO	PERSONAL			
	NOMBRE DEL RECURSO	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	COSTO UNITARIO
Administración del Proyecto	Gerente de Proyecto	Horas	15,0	\$ 12.310,00
	Analista de Proyecto	Horas	14,5	\$ 12.310,00
	Documentador	Horas	8,0	\$ 12.310,00
	Especialista	Horas	0,0	\$ 127.000,00
	Asesor	Horas	1,0	\$ 63.238,00
Gestión de Integración	Gerente de Proyecto	Horas	25,1	\$ 12.310,00
	Analista de Proyecto	Horas	35,4	\$ 12.310,00
	Documentador	Horas	15	\$ 12.310,00
	Especialista	Horas	2	\$ 127.000,00
	Asesor	Horas	2	\$ 63.238,00
Situación Actual	Gerente de Proyecto	Horas	103	\$ 12.310,00
	Analista de Proyecto	Horas	86	\$ 12.310,00
	Documentador	Horas	70,35	\$ 12.310,00
	Especialista	Horas	0	\$ 127.000,00
	Asesor	Horas	4	\$ 63.238,00
Modelo de Negocios	Gerente de Proyecto	Horas	30	\$ 12.310,00
	Analista de Proyecto	Horas	27	\$ 12.310,00
	Documentador	Horas	19,2	\$ 12.310,00
	Especialista	Horas	0	\$ 127.000,00
	Asesor	Horas	4	\$ 63.238,00
Modelo de Tecnologías de la Información	Gerente de Proyecto	Horas	83,84	\$ 12.310,00
	Analista de Proyecto	Horas	70	\$ 12.310,00
	Documentador	Horas	70,2	\$ 12.310,00
	Especialista	Horas	0	\$ 127.000,00
	Asesor	Horas	3	\$ 63.238,00
Modelo de Planeación	Gerente de Proyecto	Horas	110	\$ 12.310,00
	Analista de Proyecto	Horas	100	\$ 12.310,00
	Documentador	Horas	95	\$ 12.310,00
	Especialista	Horas	13	\$ 127.000,00
	Asesor	Horas	4	\$ 63.238,00
Recomendación de Implementación	Gerente de Proyecto	Horas	28	\$ 12.310,00
	Analista de Proyecto	Horas	32	\$ 12.310,00
	Documentador	Horas	30	\$ 12.310,00
	Especialista	Horas	7	\$ 127.000,00
	Asesor	Horas	4	\$ 63.238,00
Cierre	Gerente de Proyecto	Horas	3	\$ 12.310,00
	Analista de Proyecto	Horas	3	\$ 12.310,00
	Documentador	Horas	1,5	\$ 12.310,00
	Especialista	Horas	0	\$ 127.000,00
	Asesor	Horas	2	\$ 63.238,00
TOTAL				

ACTIVIDAD DEL PROYECTO	MATERIALES O CONSUMIBLES					
	NOMBRE DEL RECURSO	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO ACTIVIDAD - RECURSO	TOTAL POR ACTIVIDAD
Administración del Proyecto	Paleleria e impresiones	Folio	45	60	\$ 2.700,00	\$ 11.268,00
	Otros Costos (Redes comunicaciones, Servicios publicos, telefonia)	Horas	51	168	\$ 8.568,00	
Gestión de Integración	Paleleria e impresiones	Folio	75	60	\$ 4.500,00	\$ 8.354,00
	Otros Costos (Redes comunicaciones, Servicios publicos, telefonia)	Horas	47	82	\$ 3.854,00	
Situación Actual	Paleleria e impresiones	Folio	98	60	\$ 5.880,00	\$ 38.136,00
	Otros Costos (Redes comunicaciones, Servicios publicos, telefonia)	Horas	192	168	\$ 32.256,00	
Modelo de Negocios	Paleleria e impresiones	Folio	150	60	\$ 9.000,00	\$ 25.128,00
	Otros Costos (Redes comunicaciones, Servicios publicos, telefonia)	Horas	96	168	\$ 16.128,00	
Modelo de Tecnologías de la Información	Paleleria e impresiones	Folio	160	60	\$ 9.600,00	\$ 53.784,00
	Otros Costos (Redes comunicaciones, Servicios publicos, telefonia)	Horas	263	168	\$ 44.184,00	
Modelo de Planeación	Paleleria e impresiones	Folio	200	60	\$ 12.000,00	\$ 62.568,00
	Otros Costos (Redes comunicaciones, Servicios publicos, telefonia)	Horas	301	168	\$ 50.568,00	
Recomendación de Implementación	Paleleria e impresiones	Folio	220	60	\$ 13.200,00	\$ 23.952,00
	Otros Costos (Redes comunicaciones, Servicios publicos, telefonia)	Horas	64	168	\$ 10.752,00	
Cierre	Paleleria e impresiones	Folio	20	60	\$ 1.200,00	\$ 1.200,00
TOTAL					\$ 224.390,00	\$ 224.390,00

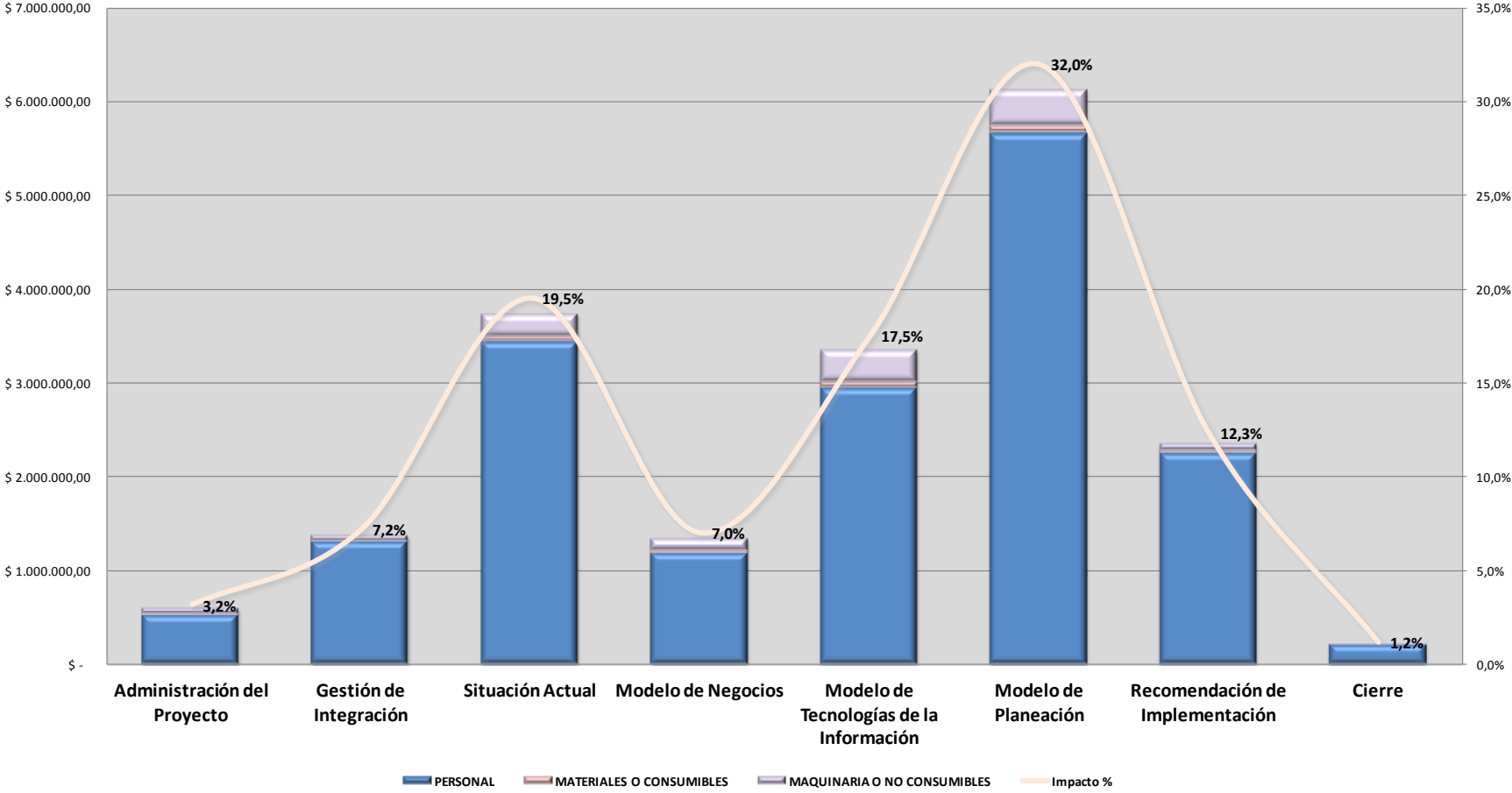
ACTIVIDAD DEL PROYECTO	MAQUINARIA O NO CONSUMIBLES					
	NOMBRE DEL RECURSO	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO ACTIVIDAD - RECURSO	TOTAL POR ACTIVIDAD
Administración del Proyecto	Equipos de Computo y software	Dias	17	3950	\$ 67.150,00	\$ 67.150,00
Gestión de Integración	Equipos de Computo y software	Dias	15,67	3950	\$ 61.896,50	\$ 61.896,50
Situación Actual	Equipos de Computo y software	Dias	64	3950	\$ 252.800,00	\$ 252.800,00
Modelo de Negocios	Equipos de Computo y software	Dias	32,33	3950	\$ 127.703,50	\$ 127.703,50
Modelo de Tecnologías de la Información	Equipos de Computo y software	Dias	87,83	3950	\$ 346.928,50	\$ 346.928,50
Modelo de Planeación	Equipos de Computo y software	Dias	100,5	3950	\$ 396.975,00	\$ 396.975,00
Recomendación de Implementación	Equipos de Computo y software	Dias	21,33	3950	\$ 84.253,50	\$ 84.253,50
Cierre	Equipos de Computo y software	Dias	2	3950	\$ 7.900,00	\$ 7.900,00
TOTAL					\$ 1.345.607,00	\$ 1.345.607,00

Aclaración: El día laboral, esta sobre tres horas laborales

Actividad	PERSONAL	MATERIALES O CONSUMIBLES	MAQUINARIA O NO CONSUMIBLES	Total Por Actividad	Impacto %
Administración del Proyecto	\$ 524.863,00	\$ 11.268,00	\$ 67.150,00	\$ 603.281,00	3,2%
Gestión de Integración	\$ 1.309.881,00	\$ 8.354,00	\$ 61.896,50	\$ 1.380.131,50	7,2%
Situación Actual	\$ 3.445.550,50	\$ 38.136,00	\$ 252.800,00	\$ 3.736.486,50	19,5%
Modelo de Negocios	\$ 1.190.974,00	\$ 25.128,00	\$ 127.703,50	\$ 1.343.805,50	7,0%
Modelo de Tecnologías de la Información	\$ 2.947.646,40	\$ 53.784,00	\$ 346.928,50	\$ 3.348.358,90	17,5%
Modelo de Planeación	\$ 5.658.502,00	\$ 62.568,00	\$ 396.975,00	\$ 6.118.045,00	32,0%
Recomendación de Implementación	\$ 2.249.852,00	\$ 23.952,00	\$ 84.253,50	\$ 2.358.057,50	12,3%
Cierre	\$ 218.801,00	\$ 1.200,00	\$ 7.900,00	\$ 227.901,00	1,2%
TOTAL	\$ 17.546.069,90	\$ 224.390,00	\$ 1.345.607,00	\$ 19.116.066,90	100%

Figura 7. Descripción de Costos

Descripción de Costos por Grupo de Actividades (PETI PGD-OS)



15. Presupuesto

15.1 Presupuesto Proyectado

PRESUPUESTO PROYECTADO											
COSTOS DIRECTOS											
NOMBRE DEL RECURSO	HORAS										VALOR HORA
	oct-10	feb-11	mar-11	abr-11	may-11	jun-11	jul-11	ago-11	sep-11	oct-11	
Gerente de Proyecto	6	30,5	52,5	48,0	\$ 18,50	\$ 72,00	22,53	28,91	25	61	12130
Analista de Proyecto	6	44,2	38,3	57,0	\$ 40,67	\$ 67,75	67,75	32,6	30	37,21	12130
Documentador		31,7	38,3	41,3	\$ 35,93	\$ 36,75	37,25	48,6	20,5	19,5	12130
Especialista								9	7	7	127000
Asesor	6	2	3,0		\$ 1,00			3	4	3	63238
TOTAL HORAS	18	108,4	132,06	146,32	96,1	176,5	127,53	121,61	86,5	127,71	
NOMBRE DEL RECURSO	VALOR										TOTAL
	oct-10	feb-11	mar-11	abr-11	may-11	jun-11	jul-11	ago-11	sep-11	oct-11	
Gerente de Proyecto	\$ 72.780,00	\$ 369.965,00	\$ 636.825,00	\$ 582.240,00	\$ 224.405,00	\$ 873.360,00	\$ 273.288,90	\$ 350.678,30	\$ 303.250,00	\$ 739.930,00	\$ 4.426.722,20
Analista de Proyecto	\$ 72.780,00	\$ 536.146,00	\$ 464.336,40	\$ 691.410,00	\$ 493.327,10	\$ 821.807,50	\$ 821.807,50	\$ 395.438,00	\$ 363.900,00	\$ 451.357,30	\$ 5.112.309,80
Documentador	\$ -	\$ 384.521,00	\$ 464.336,40	\$ 501.211,60	\$ 435.830,90	\$ 445.777,50	\$ 451.842,50	\$ 589.518,00	\$ 248.665,00	\$ 236.535,00	\$ 3.758.237,90
Especialista	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 1.079.500,00	\$ 889.000,00	\$ 889.000,00	\$ 2.857.500,00
Asesor	\$ 379.428,00	\$ 126.476,00	\$ 189.714,00	\$ -	\$ 63.238,00	\$ -	\$ -	\$ 189.714,00	\$ 252.952,00	\$ 189.714,00	\$ 1.391.236,00
TOTAL COSTOS DIRECTOS	\$ 524.988,00	\$ 1.417.108,00	\$ 1.755.211,80	\$ 1.774.861,60	\$ 1.216.801,00	\$ 2.140.945,00	\$ 1.546.938,90	\$ 2.604.848,30	\$ 2.057.767,00	\$ 2.506.536,30	\$ 17.546.096,90

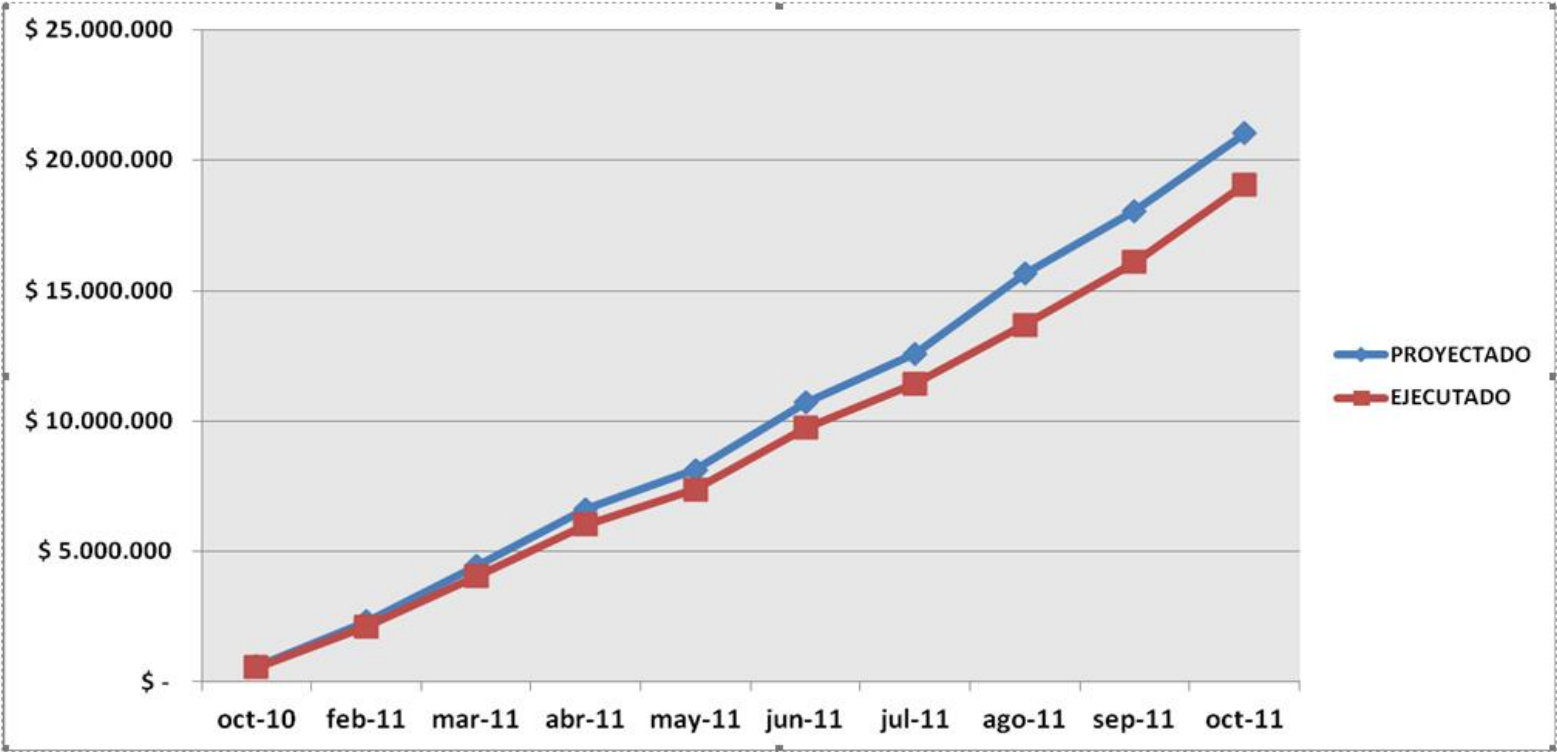
COSTOS INDIRECTOS											
NOMBRE DEL RECURSO	USO DE RECURSOS										
	oct-10	feb-11	mar-11	abr-11	may-11	jun-11	jul-11	ago-11	sep-11	oct-11	VALOR UNIDAD
Papelería Impresiones (FOLIOS)	15	92	112	124	82	150	108	103	73	108	\$ 60,00
Redes Comunicación (HORAS)	16	96	117	130	85	157	113	108	77	114	\$ 76,00
Telefonía (HORAS)	16	96	117	130	85	157	113	108	77	114	\$ 36,00
Otros Servicios Públicos (HORAS)	16	96	117	130	86	157	113	108	77	114	\$ 56,00
Equipos de computo (HORAS)	18	98,4	105	136	96,1	127,7	105	118,6	86,5	127,71	\$ 1.316,67
NOMBRE DEL RECURSO	VALOR										
	oct-10	feb-11	mar-11	abr-11	may-11	jun-11	jul-11	ago-11	sep-11	oct-11	TOTAL
Papelería Impresiones	\$ 900,00	\$ 5.520,00	\$ 6.720,00	\$ 7.440,00	\$ 4.920,00	\$ 9.000,00	\$ 6.480,00	\$ 6.180,00	\$ 4.380,00	\$ 6.480,00	\$ 58.020,00
Redes Comunicación	\$ 1.216,00	\$ 7.296,00	\$ 8.892,00	\$ 9.880,00	\$ 6.460,00	\$ 11.932,00	\$ 8.588,00	\$ 8.208,00	\$ 5.852,00	\$ 8.664,00	\$ 76.988,00
Telefonía	\$ 576,00	\$ 3.456,00	\$ 4.212,00	\$ 4.680,00	\$ 3.060,00	\$ 5.652,00	\$ 4.068,00	\$ 3.888,00	\$ 2.772,00	\$ 4.104,00	\$ 36.468,00
Otros Servicios Públicos	\$ 896,00	\$ 5.376,00	\$ 6.552,00	\$ 7.280,00	\$ 4.816,00	\$ 8.792,00	\$ 6.328,00	\$ 6.048,00	\$ 4.312,00	\$ 6.384,00	\$ 56.784,00
Equipos de computo	\$ 23.700,06	\$ 129.560,33	\$ 138.250,35	\$ 179.067,12	\$ 126.531,99	\$ 168.138,76	\$ 138.250,35	\$ 156.157,06	\$ 113.891,96	\$ 168.151,93	\$ 1.341.699,90
TOTAL COSTOS INDIRECTOS	\$ 27.288,06	\$ 151.208,33	\$ 164.626,35	\$ 208.347,12	\$ 145.787,99	\$ 203.514,76	\$ 163.714,35	\$ 180.481,06	\$ 131.207,96	\$ 193.783,93	\$ 1.569.959,90
RESUMEN PRESUPUESTAL											
NOMBRE DEL RECURSO	VALOR										
	oct-10	feb-11	mar-11	abr-11	may-11	jun-11	jul-11	ago-11	sep-11	oct-11	TOTAL
ACUMULADO	\$ 552.276,06	\$ 1.568.316,33	\$ 1.919.838,15	\$ 1.983.208,72	\$ 1.362.588,99	\$ 2.344.459,76	\$ 1.710.653,25	\$ 2.785.329,36	\$ 2.188.974,96	\$ 2.700.320,23	\$ 19.116.056,80
IMPREVISTOS Y CONTINGENCIAS (10%)	\$ 55.227,61	\$ 156.831,63	\$ 191.983,82	\$ 198.320,87	\$ 136.258,90	\$ 234.445,98	\$ 171.065,33	\$ 278.532,94	\$ 218.897,50	\$ 270.032,02	\$ 1.911.596,58
PRESUPUESTO ACUMULADO	\$ 607.503,67	\$ 2.332.651,63	\$ 4.444.473,59	\$ 6.626.003,18	\$ 8.124.851,07	\$ 10.703.756,80	\$ 12.585.475,38	\$ 15.649.337,68	\$ 18.057.210,13	\$ 21.027.562,38	\$ 21.027.562,38

15.2 Presupuesto Ejecutado

PRESUPUESTO EJECUTADO											
COSTOS DIRECTOS											
NOMBRE DEL RECURSO	HORAS										VALOR HORA
	oct-10	feb-11	mar-11	abr-11	may-11	jun-11	jul-11	ago-11	sep-11	oct-11	
Gerente de Proyecto	6	30,5	52,5	48,0	18,5	72,00	22,53	27,9	25	61	\$ 12.130,00
Analista de Proyecto	6	44,2	38,3	57,0	40,7	67,75	67,75	30,2	30	37,21	\$ 12.130,00
Documentador		31,7	38,3	41,3	35,9	36,75	37,25	45,6	20,5	19,5	\$ 12.130,00
Especialista								5	7	7	\$ 127.000,00
Asesor	6	2	3,0		1			3	4	3	\$ 63.238,00
TOTAL HORAS	18	108,4	132,06	146,32	96,1	176,5	127,53	111,7	86,5	127,71	
NOMBRE DEL RECURSO	VALOR										TOTAL
	oct-10	feb-11	mar-11	abr-11	may-11	jun-11	jul-11	ago-11	sep-11	oct-11	
Gerente de Proyecto	\$ 72.780,00	\$ 369.965,00	\$ 636.825,00	\$ 582.240,00	\$ 224.405,00	\$ 873.360,00	\$ 273.288,90	\$ 338.427,00	\$ 303.250,00	\$ 739.930,00	\$ 4.414.470,90
Analista de Proyecto	\$ 72.780,00	\$ 536.146,00	\$ 464.336,40	\$ 691.410,00	\$ 493.327,10	\$ 821.807,50	\$ 821.807,50	\$ 366.326,00	\$ 363.900,00	\$ 451.357,30	\$ 5.083.197,80
Documentador	\$ -	\$ 384.521,00	\$ 464.336,40	\$ 501.211,60	\$ 435.830,90	\$ 445.777,50	\$ 451.842,50	\$ 553.128,00	\$ 248.665,00	\$ 236.535,00	\$ 3.721.847,90
Especialista	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 635.000,00	\$ 889.000,00	\$ 889.000,00	\$ 2.413.000,00
Asesor	\$ 379.428,00	\$ 126.476,00	\$ 189.714,00	\$ -	\$ 63.238,00	\$ -	\$ -	\$ 189.714,00	\$ 252.952,00	\$ 189.714,00	\$ 1.391.236,00
TOTAL COSTOS DIRECTOS	\$ 524.988,00	\$ 1.417.108,00	\$ 1.755.211,80	\$ 1.774.861,60	\$ 1.216.801,00	\$ 2.140.945,00	\$ 1.546.938,90	\$ 2.082.595,00	\$ 2.057.767,00	\$ 2.506.536,30	\$ 17.023.843,60

COSTOS INDIRECTOS											
NOMBRE DEL RECURSO	USO DE RECURSOS										
	oct-10	feb-11	mar-11	abr-11	may-11	jun-11	jul-11	ago-11	sep-11	oct-11	VALOR UNIDAD
Papelería Impresiones (FOLIOS)	15	92	112	124	82	130	108	80	73	108	\$ 60,00
Redes Comunicación (HORAS)	16	96	117	130	85	157	113	100	77	114	\$ 76,00
Telefonía (HORAS)	16	96	117	130	85	157	113	80	77	114	\$ 36,00
Otros Servicios Públicos (HORAS)	16	96	117	130	86	157	113	80	77	114	\$ 56,00
Equipos de computo (HORAS)	18	98,4	105	136	96,1	127,7	105	108	86,5	127,71	\$ 1.316,67
NOMBRE DEL RECURSO	VALOR										
	oct-10	feb-11	mar-11	abr-11	may-11	jun-11	jul-11	ago-11	sep-11	oct-11	TOTAL
Papelería Impresiones	\$ 900,00	\$ 5.520,00	\$ 6.720,00	\$ 7.440,00	\$ 4.920,00	\$ 7.800,00	\$ 6.480,00	\$ 4.800,00	\$ 4.380,00	\$ 6.480,00	\$ 55.440,00
Redes Comunicación	\$ 1.216,00	\$ 7.296,00	\$ 8.892,00	\$ 9.880,00	\$ 6.460,00	\$ 11.932,00	\$ 8.588,00	\$ 7.600,00	\$ 5.852,00	\$ 8.664,00	\$ 76.380,00
Telefonía	\$ 576,00	\$ 3.456,00	\$ 4.212,00	\$ 4.680,00	\$ 3.060,00	\$ 5.652,00	\$ 4.068,00	\$ 2.880,00	\$ 2.772,00	\$ 4.104,00	\$ 35.460,00
Otros Servicios Públicos	\$ 896,00	\$ 5.376,00	\$ 6.552,00	\$ 7.280,00	\$ 4.816,00	\$ 8.792,00	\$ 6.328,00	\$ 4.480,00	\$ 4.312,00	\$ 6.384,00	\$ 55.216,00
Equipos de computo	\$ 23.700,06	\$ 129.560,33	\$ 138.250,35	\$ 179.067,12	\$ 126.531,99	\$ 168.138,76	\$ 138.250,35	\$ 142.200,36	\$ 113.891,96	\$ 168.151,93	\$ 1.327.743,19
TOTAL COSTOS INDIRECTOS	\$ 27.288,06	\$ 151.208,33	\$ 164.626,35	\$ 208.347,12	\$ 145.787,99	\$ 202.314,76	\$ 163.714,35	\$ 161.960,36	\$ 131.207,96	\$ 193.783,93	\$ 1.550.239,19
RESUMEN PRESUPUESTAL											
NOMBRE DEL RECURSO	VALOR										
	oct-10	feb-11	mar-11	abr-11	may-11	jun-11	jul-11	ago-11	sep-11	oct-11	TOTAL
ACUMULADO	\$ 552.276,06	\$ 1.568.316,33	\$ 1.919.838,15	\$ 1.983.208,72	\$ 1.362.588,99	\$ 2.343.259,76	\$ 1.710.653,25	\$ 2.244.555,36	\$ 2.188.974,96	\$ 2.700.320,23	\$ 18.574.082,79
IMPREVISTOS Y CONTINGENCIAS (10%)	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 218.897,50	\$ 270.032,02	\$ 488.929,52
PRESUPUESTO ACUMULADO	\$ 552.276,06	\$ 2.120.592,39	\$ 4.040.430,54	\$ 6.023.639,26	\$ 7.386.228,25	\$ 9.729.488,00	\$ 11.440.141,25	\$ 13.684.696,61	\$ 16.092.569,06	\$ 19.062.921,31	\$ 19.062.921,31

Figura 8. Presupuesto Proyectado vs. Ejecutado



16. Plan Estratégico de Tecnología de la Información

16.1 Arquitectura Empresarial (Situación Actual)

16.1.1 Comunidades

Para el aspecto de comunidades para la ejecución del proyecto se tendrán en cuenta clientes internos y externos, los cuales en alguna forma interactúan con la información.

16.1.2 Clientes internos

Hacen relación a los dueños de procesos y funcionarios de apoyo a cada uno de los mismos, actualmente se cuenta con 383 personas laborando en la administración, de acuerdo a los diferentes procesos:

Tabla 2. Clientes internos

PROCESO	NOMBRE DEL CARGO
Administración de Personal	Analista - Administracion de personal
	Analista - Administración de Personal Lider
	Coordinador - Administracion de personal
	Coordinador - Administracion de personal Junior
	Director - Administración de Personal
	Judicante
	Técnico- Administración de personal
Aseo	Analista - Centros de Correspondencia
	Análista - Servicios Generales
	Aseador Integral
	Operario - Aseo Integral
	Supervisor - Aseo
	Supervisor - Aseo Integral (in house)
	Supervisor - Aseo integral (ruta)
	Técnico - Administrativo (correspondencia)
Atención a reclamos de empleados	Analista - Solicitudes y reclamos
	Analista -Referenciacion
	Coordinador - Solicitudes y reclamos
Auditoría de control interno	Analista - Auditoria Interna Procesos
	Auditor Interno de Calidad
	Coordinador - Auditoria interna de Procesos
Calidad	Analista - Calidad
	Coordinador - Calidad
Comunicaciones	Analista - Comunicaciones Externas
	Analista - Comunicaciones Internas
	Coordinador - Salud Ocupacional
	Director - Comunicaciones
Contabilidad	Análista - Financiero Senior
	Analista Junior contable
	Coordinador - Contabilidad
	Director - Contabilidad
	Director - Nómina y Seguridad Social
	Director - Nómina, Facturación y Cartera
Contraloría	Contralor
	Coordinador - Salud Ocupacional Junior
Contratación	Agente Outbound
	Analista - Contratación
	Analista Junior Regional
	Coordinador - Contratación
Facturación	Coordinador - Facturación
Gastos de viaje	Analista - Gastos de viaje
Gestión de Compras	Análista - Compras
	Coordinador - Compras
	Técnico - Compras
Gestión del Servicio	Abogado
	Coordinador - Regional
	Coordinador de Mantenimiento
	Director - Gestión Junior
	Director - Gestión
	Jefe - Operación Suministro de Personal
	Lider Técnico

PROCESO	NOMBRE DEL CARGO
Gestión Documental	Analista - Gestión Documental Coordinador - Gestión Documental Técnico - Gestión Documental
Gestión Gerencial	Analista de Seguridad Asistente - Gerencia Asistente - Gerencia General Conductor de Gerencia General Gerente - General
Gestión Humana	Analista - Gestión Humana Analista - Gestión Humana (Beneficios) Analista - Gestión Humana (Desarrollo) Analista - Gestión Humana (Estructura) Analista - Gestión Humana (selección) Coordinador - Gestión Humana Coordinador - Gestión humana Regionales Director - Gestión Humana
Gestión Jurídica	Analista - Jurídica Analista Senior Jurídico Coordinador - Jurídico Director - Jurídico
Mantenimiento	Técnico - Mantenimiento
Nómina y Seguridad Social	Analista - Administrativo Nomina Terceros Analista - Beneficios Analista - Nomina y Seguridad Social Analista seguridad Social y Prestaciones Economicas Coordinador - Nomina y Seguridad Social Líder - Nomina y Seguridad Social
Nómina, facturación y cartera	Director Seguridad Social
Planeación	Analista - Facturación Junior Analista - Facturación Senior Analista - Financiero Analista - Financiero (Facturación) Analista - Planeación Analista Tesorería Gerente - Planeacion y Finanzas Practicante o Aprendiz Sena
Salud Ocupacional	Analista - HSE Coordinador - Salud Ocupacional Enfermera - HSE Profesional - HSE Técnico - HSE
Selección	Analista - Administrativo Selección Analista - Auditoría Selección Analista - Selección Analista - Selección (Pruebas) Auxiliar - Administrativo Selección Contac Center Coordinador - Selección Director - Selección Psicologo - Honorarios Psicologo administrativo Técnico - Recursos Humanos - Selección Trabajadora Social
Servicios Generales	Mensajero Mensajero a Pie Mensajero con Moto Mensajero con vehiculo Recepcionista Técnico - Servicios generales
Tecnología	Analista – Adm de Redes y Seguridad Analista – Adm de servidores y aplicaciones Analista – Proyectos Analista - Tecnología Director – Infraestructura Director - Tecnología Gerente - Tecnología

Fuente: esta investigación

16.1.3 Clientes Externos

Empresas a las cuales la organización presta sus diversos servicios, se cuenta con 12.708 funcionarios en misión.

Tabla 3. Clientes Externos

CLIENTE	Total	Peso en la Organización
AGAFANO S.A	70	0.5%
ALMACENES CORONA	31	0.2%
ALMAGRAN S.A.	1	0.0%
ALPINA	393	3.0%
ALQUERIA	39	0.3%
AV VILLAS	373	2.8%
AVIANCA S.A.	632	4.8%
B.P.	33	0.3%
BANCO AGRARIO DE COLOMBIA	1	0.0%
BANCO DE CREDITO	40	0.3%
BAVARIA S.A.	1772	13.5%
BOEHRINGER INDUSTRIAL - BOEH	35	0.3%
CADENA COMERCIAL OXXO	123	0.9%
CAJA COMPENSACION FAMILIAR CAFAM	73	0.6%
CAMARA DE COMERCIO DE BOGOTA	56	0.4%
CARACOL RADIAL S.A.	246	1.9%
CARACOL T.V	95	0.7%
CARULLA VIVERO S.A	1	0.0%
CERVALLE	12	0.1%
CERVUNION S.A.	342	2.6%
CI ECOEFICIENCIA	11	0.1%
CISA	54	0.4%
CITIBANK COLOMBIA S.A.	512	3.9%
COCA COLA	796	6.1%
CODENSA S.A. ESP	6	0.0%
COLCERAMICA S.A.	121	0.9%
COLOMBIA MOVIL TIGO	1315	10.0%
COLUMBUS ENERGY SUCURSAL COLOM	8	0.1%
COLVATEL S.A.	780	6.0%
COMBUSTIBLES DE COLOMBIA	220	1.7%
CREDIVALORES	175	1.3%
DANARANJO S.A.	213	1.6%
EDIFICIO BRICKELL CENTER	3	0.0%
EDIFICIO PALMA REAL	10	0.1%
EL TIEMPO	3	0.0%
EMPRESA DE ENERGIA CUNDINAMARCA EEC	107	0.8%
ETB	221	1.7%
EXXON MOBIL DE COLOMBIA	36	0.3%
FINANDINA	31	0.2%
FINCA S.A	36	0.3%
FUNDACION SOCIAL HOLCIM (COL)	1	0.0%
GATE GOURMET	409	3.1%

CLIENTE	Total	Peso en la Organización
GLP COLOMBIA	5	0.0%
GLR COLOMBIA LTDA	15	0.1%
HALLIBURTON LATIN AMERICA	87	0.7%
HAVELLS SYLVANIA COLOMBIA S.A.	90	0.7%
HOCOL S.A.	3	0.0%
HOLCIM COLOMBIA S.A.	89	0.7%
IMPRESUR	1	0.0%
INDUSTRIA MILITAR INDUMIL	1066	8.1%
INVERNAC	13	0.1%
JP MORGAN	6	0.0%
JVC LATIN AMERICA S.A	1	0.0%
LIQUIDO CARBONICO	7	0.1%
MACOSA (ANTES COBISCORP)	10	0.1%
MALTERIAS TROPICAL S.A.	11	0.1%
MERCK	14	0.1%
METAPETROLEUM	18	0.1%
NESTLE DE COLOMBIA	99	0.8%
OCCIDENTAL DE COLOMBIA INC	50	0.4%
OLEODUCTO CENTRAL S.A	119	0.9%
OLEODUCTO DE LOS LLANOS ORIENTALES S.A.	3	0.0%
ORGANIZACION CORONA S.A.	524	4.0%
OXIGENOS DE COLOMBIA	35	0.3%
PACIFIC STRATUS ENERGY	31	0.2%
PETROBRAS COLOMBIA LIMITED	93	0.7%
PETROMINERALES COLOMBIA LTD	135	1.0%
PRAIR GASES INDUSTRIALES LTDA.	8	0.1%
PRIME VALUE SERVICE	18	0.1%
PRINTER	1	0.0%
PROCTER AND GAMBLE COLOMBIA LT	9	0.1%
REFINANCA S.A.	137	1.0%
RICOH COLOMBIA S.A	164	1.3%
SAN MIGUEL INDUSTRIAL S.A	1	0.0%
SCHLUMBERGER SURENCO S.A.	154	1.2%
SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.	1	0.0%
SOCIEDAD DE ACTIVOS ESPECIALES SAE	31	0.2%
STOCK MODELS	3	0.0%
SUITCO OCCIDENTE S.A	3	0.0%
TAMPA	16	0.1%
TEATRO JULIO MARIO SANTO DOMINGO	28	0.2%
TETRA PAK	22	0.2%
UNION TEMPORAL CINTRA VALLE	120	0.9%
UNIVERSIDAD DE LOS ANDES	16	0.1%
VALOREM S.A.	9	0.1%
WISE LTDA.	6	0.0%
TOTAL FUNCIONARIOS	12708	100%

Fuente: esta investigación

16.2 Nivel de Acceso

La estrategia de seguridad de la información tiene como objetivo proteger y preservar la confidencialidad, la integridad, la disponibilidad y el control de acceso de los activos de información contra eventual pérdida, daño, destrucción o robo.

Dentro de los esquemas de seguridad se cuenta con un firewall ISA Server 2004 bajo una plataforma Windows 2008 Server y un software de protección perimetral de McAfee Gateway Security que garantiza la protección de nuestra información y su transporte. Esta funcionalidad permite el diseño de políticas complejas de seguridad, que son transparentes al usuario y entregan reportes detallados de eventos y alarmas. El firewall usa un grupo de reglas básicas para examinar los paquetes y dar protección a la red tanto a nivel de transporte como de aplicación a alta velocidad.

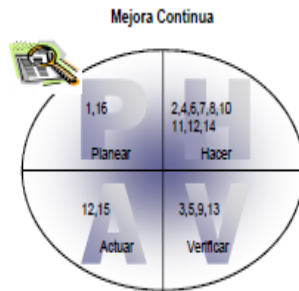
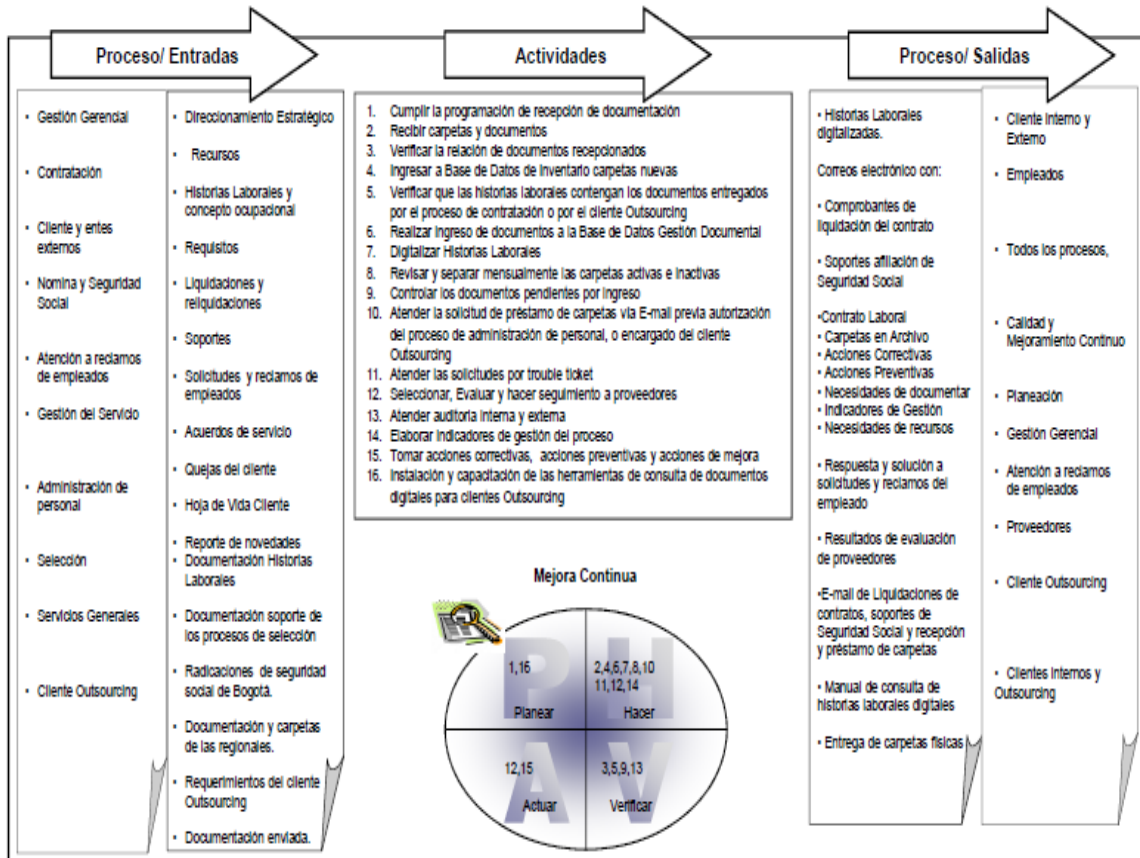
De igual manera, todos los servidores se encuentran ubicados en un lugar seguro (Data Center) para garantizar no solo la seguridad de la información sino también la continuidad de nuestro negocio y el negocio de nuestro cliente.

Para el caso del uso de sistema actual de Gestión Documental, se cuenta con un firewall, bajo plataforma Windows 2003 Server, y software de protección antivirus Tren Micro Office Scan.

16.3 Integración

La integración de los procesos, con relación al proceso de Gestión documental, está delimitada por las tipologías documentales procedentes de cada uno y su forma de conservación.

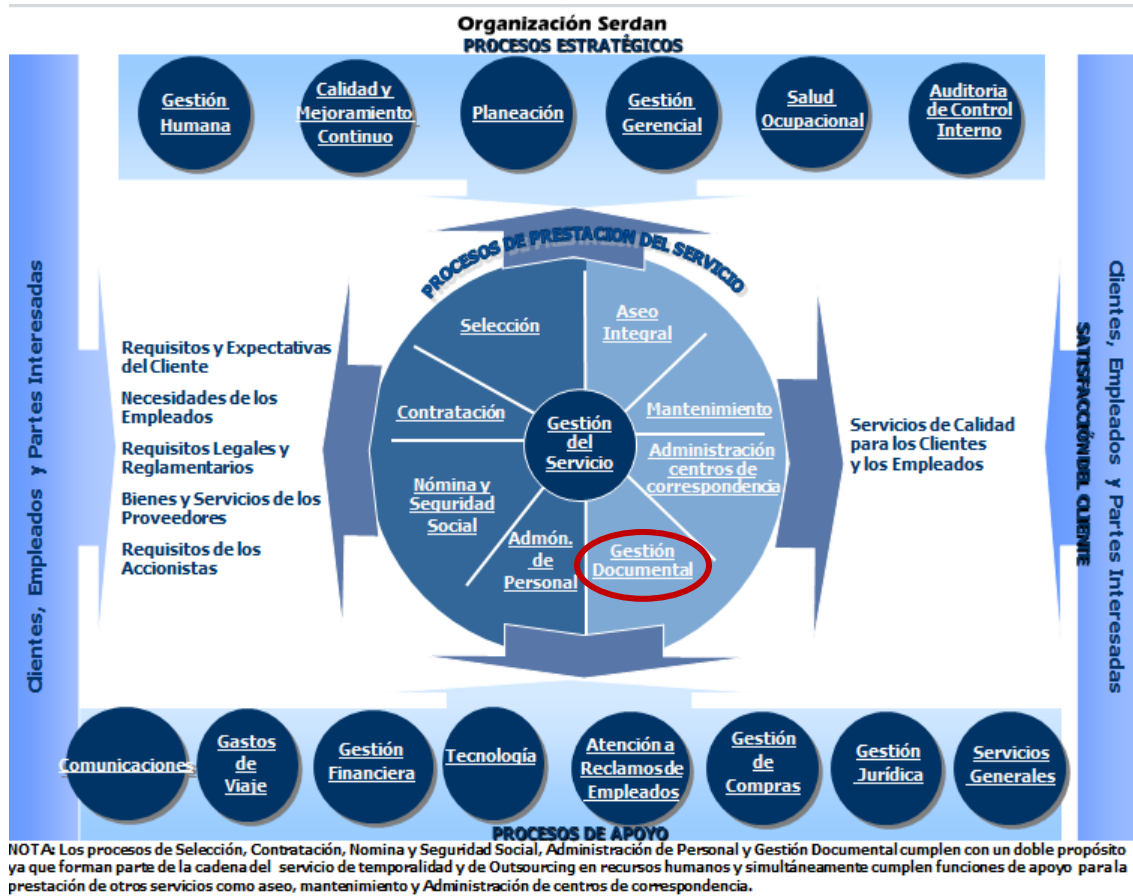
Figura 9. Proceso de gestión documental



Fuente: esta investigación

16.4 Mapa de procesos

Figura 10. Mapa de procesos

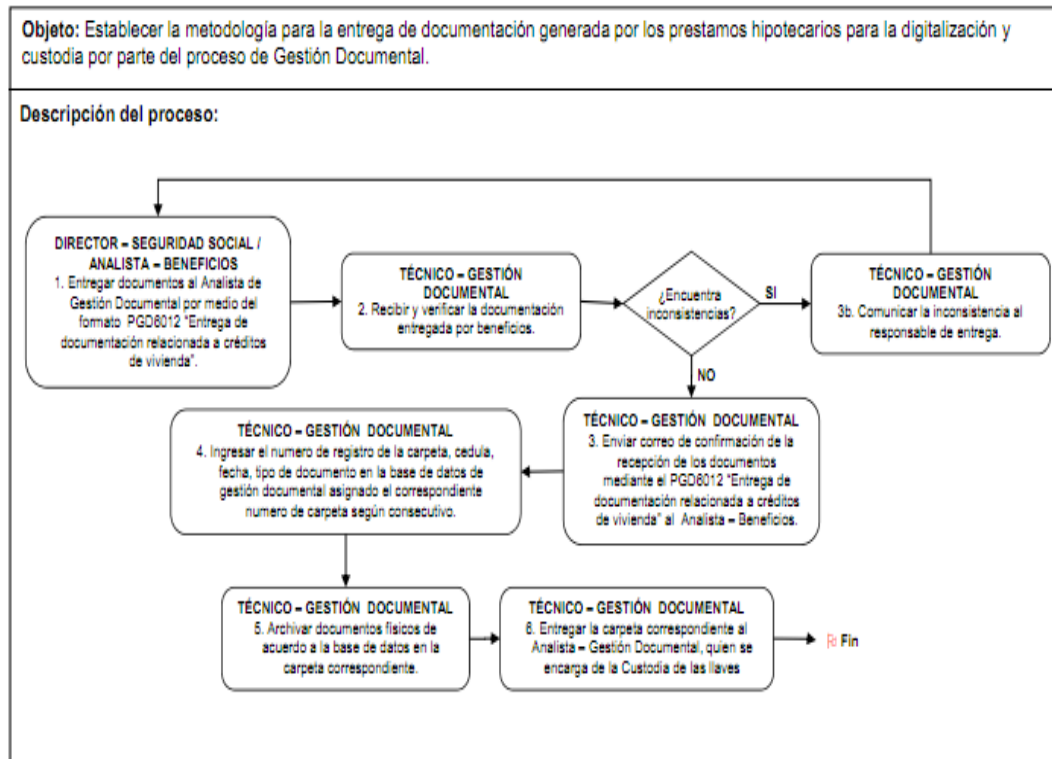


Fuente: esta investigación

16.5 Datos

Digitalización y custodia de documentos para préstamos hipotecarios.

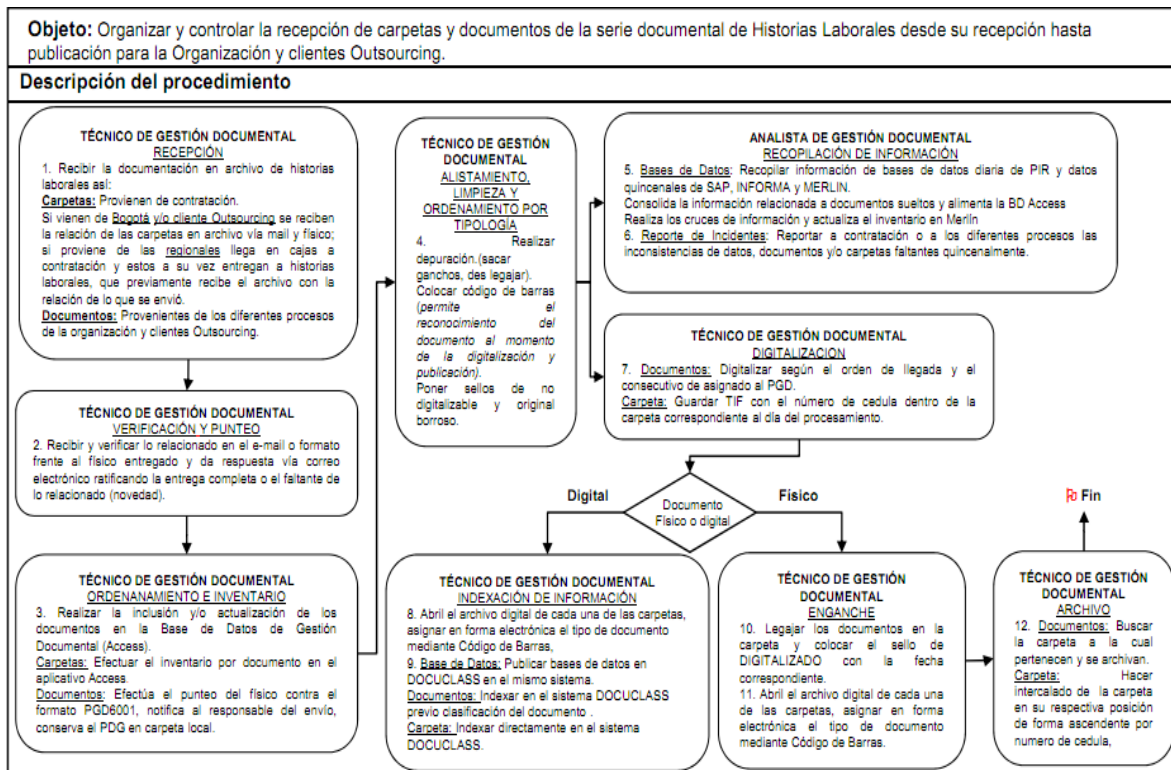
Figura 11. Proceso de datos



Fuente: esta investigación

Manejo de carpetas y documentos de historias laborales

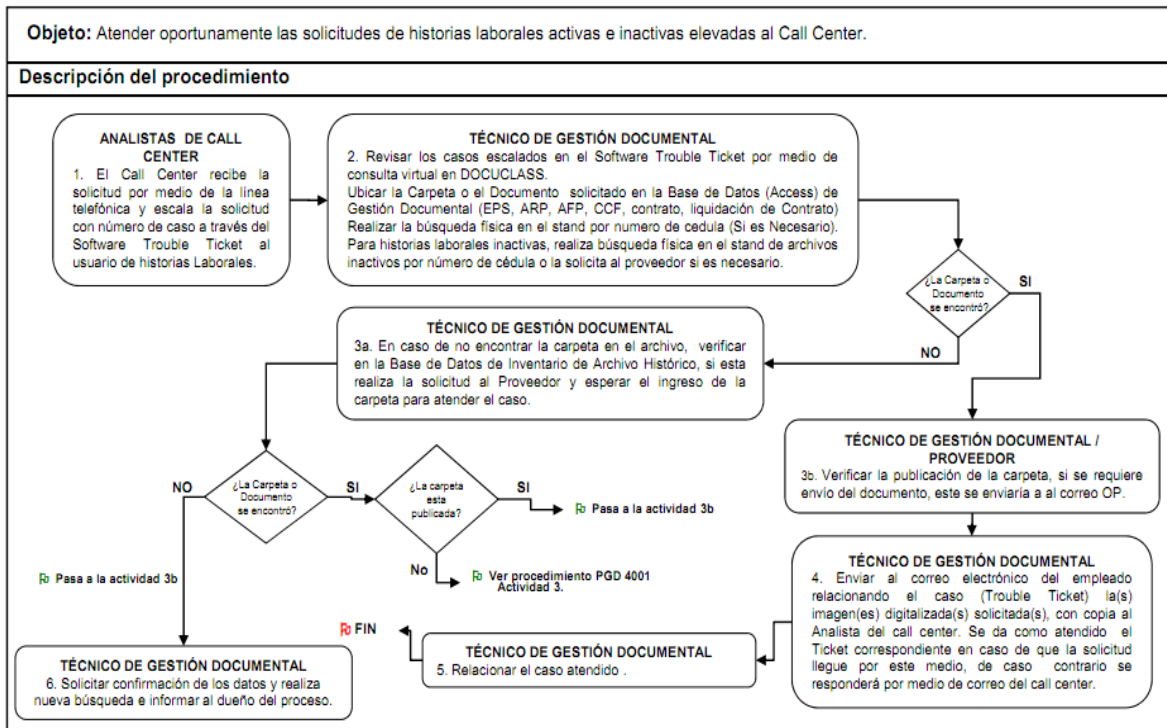
Figura 12. Proceso de historias laborales



Fuente: esta investigación

Atención de trouble ticket de historias laborales activas e inactivas

Figura 13. Atención de trouble ticket de historias laborales



Fuente: esta investigación

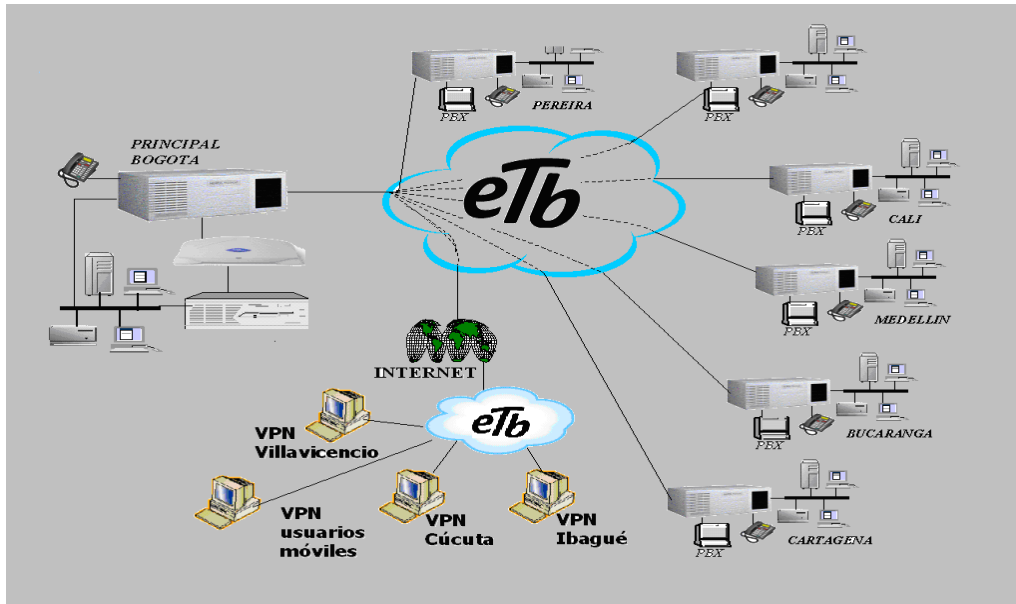
16.6 Infraestructura Tecnológica

Se cuenta con canales dedicados entre sedes regionales que garantizan comunicación oportuna y ágil entre procesos con cobertura nacional. A través de enlaces Frame Relay y conectividad vía WEB nuestras regionales y agencias se conectan con el centro de procesamiento de datos ubicado en Bogotá.

El esquema de conectividad con las oficinas mediante Red WAN y LAN se resume en el siguiente gráfico:

Figura 14. Esquema de conectividad

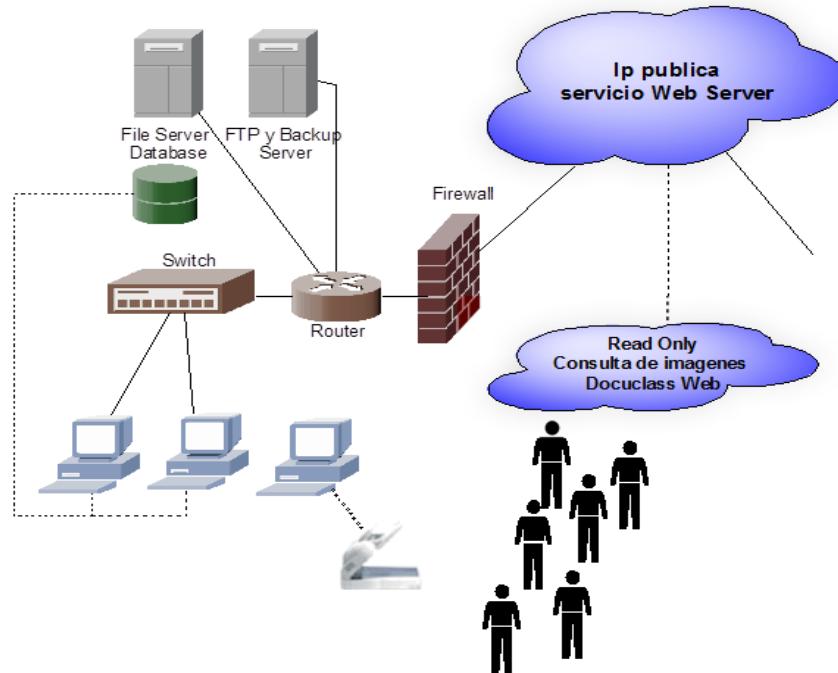
ESQUEMA CONECTIVIDAD



Fuente: esta investigación

Infraestructura para la digitalización y publicación de documentos

Figura 15. Infraestructura para la digitalización y publicación de documentos



Fuente: esta investigación

16.7 Administración y Mantenimiento

La administración y mantenimiento de los sistemas de información están a cargo de SONDA Colombia y RICOH Colombia, este último para el soporte del aplicativo de digitalización y consulta.

16.8 Selección de Proveedores

Figura 16. Metodología de selección



Fuente: esta investigación

Tabla 4. Empresas Escogidas por su trayectoria destacada

No.	EMPRESA
1	ENITMA
2	EUREKA DMS
3	INTECSUS
4	MEGAGROUP
5	CIMA
6	TOTAL QUALITY MANAGEMENT S.A
7	XEROX

Fuente: esta investigación

16.9 Índice de Madurez Tecnológica

Con el propósito de evaluar la situación tecnológica en la que se encuentra la organización Serdan en la actualidad, se realizó el análisis del índice de madurez tecnológica con la siguiente fórmula:

$$IMT = ((\sum PV_i * AV_i) / (AM_{\text{Máx}} * \sum PV_i)) * 10$$

Tabla 5. Análisis de variables para el IMT

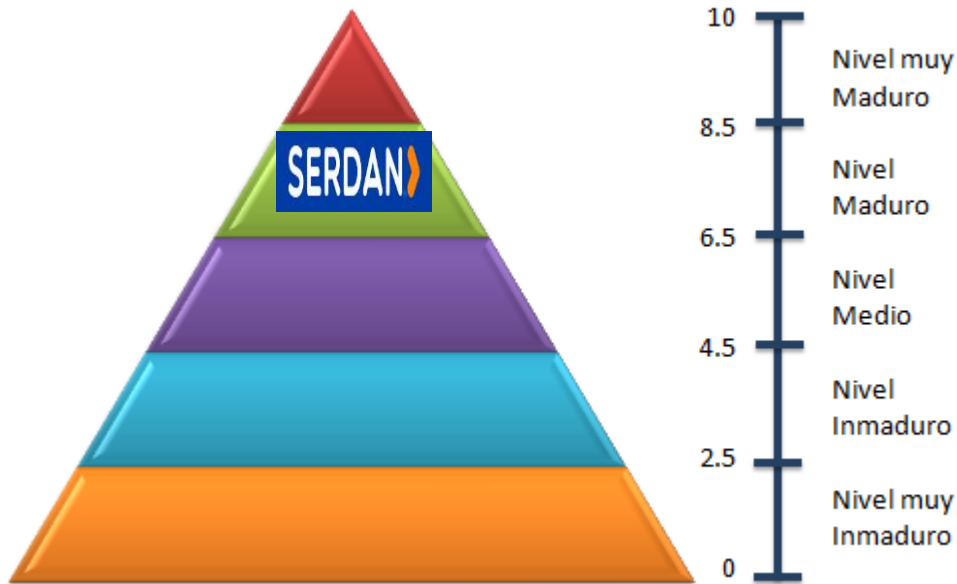
Variable	Descripción
Dotación de equipamiento informático	Servidores Win 2008 R2 para aplicaciones generales de la organización, Servidores Win 2003 para aplicaciones del proceso de GD. Estaciones de trabajo Win 7 (320 a nivel organizacional, 8 a Nivel del proceso de GD)
Utilización de redes avanzadas de comunicaciones	Redes Wan y Lan, VPN para agencias. Canal dedicado para aplicaciones de Gestión Documental suministrado por terceros.
Nivel de actualización de la infraestructura tecnológica	Infraestructura actualizada en el año 2011, mediante modelo de Leasing. Para toda la organización y a nivel del proceso de GD
Nivel de soporte tecnológico:	Soporte Tecnológico administrado por Outsourcing con SONDA a nivel de organización y en conjunto con RICOH para el proceso de GD.
Calidad de las aplicaciones y servicios TIC utilizados	ERP actualizado en el 2010, otros aplicativos a la medida en proceso de reingeniería a nivel organizacional. Para los procesos de GD aplicaciones obsoletas aunque funcionales, estas últimas no son actualizables.
Utilización de Internet	Aplicativos de interacción con clientes vía WEB, para el proceso de GD se cuenta con herramienta de visualización de documentos vía WEB.
Cualificación tecnológica de los usuarios	Producto del día a día se genera conocimiento en tecnología para los usuarios, no existe modelo de capacitación formal.
Disponibilidad de personal especializado en TIC	Por la tercerización del soporte, la disponibilidad del personal especializado en TIC es alta.
Gasto anual en tecnologías de la información	Aunque en el último año se ha invertido en tecnologías de la información, la inversión no se dirige hacia la innovación.
Grado de satisfacción de la demanda de tecnología	Existen actualmente proyectos de adecuaciones tecnológicas

$$(\sum PV_i * AV_i) = 66$$

$$(AM_{\text{Máx}} * \sum PV_i) = (100\% * 82) = 82$$

$$IMT = ((\sum PV_i * AV_i) / (AM_{\text{Máx}} * \sum PV_i)) * 10 = (66 / (82)) * 10 = \mathbf{8.04 \text{ (Maduro)}}$$

Figura 17. Índice de Madurez Tecnológica



17. Análisis de Ofertas

17.1 Comparación de ofertas de acuerdo al grupo de condiciones

Para el análisis de las ofertas, se colocan en comparación tres de las mismas, las cuales cumplieron los objetivos de recepción de los pliegos según los tiempos estipulados y la documentación requerida.

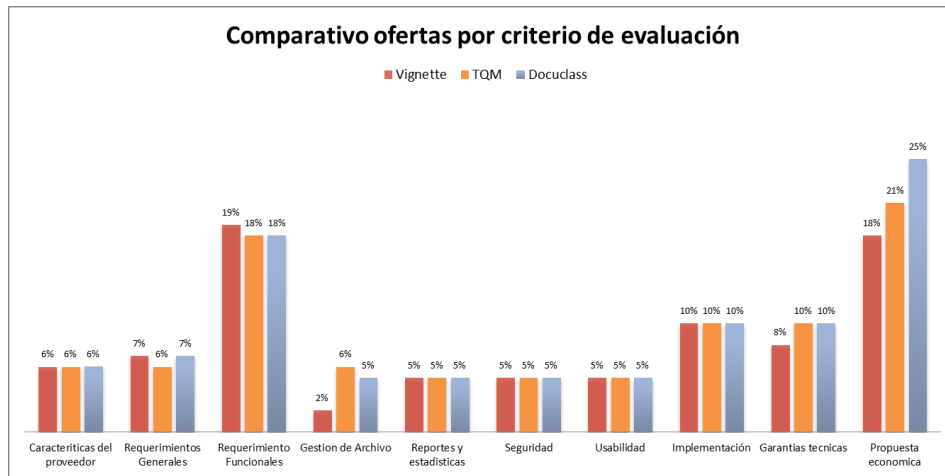
De acuerdo a los diferentes criterios de evaluación (llamados condiciones en el ambiente de evaluación), la toma de decisiones se enfoca principalmente hacia los aspectos funcionales y fuertemente hacia la oferta económica, el principio del enfoque (% EGC "Evaluación grupo de condiciones") de la decisión obedece al gran número de soluciones existentes en el mercado, que pudiesen llegar a satisfacer las necesidades de la organización, lo cual nos puede llevar a conseguir una mejor oferta económica y redundar en el retorno de la inversión, ampliando fuertemente la viabilidad del proyecto.

La fortaleza del criterio es la relación de EGC obtenido con respecto al EGC esperado, con lo cual se buscan determinar los aspectos más sobresalientes de la oferta, al igual que la herramienta de software ofrecida.

Tabla 6. Evaluación grupo de condiciones

Criterios de evaluación	% EGC Esperado	Vignette		TQM		Docuclass	
		% EGC	Fortaleza del criterio	% EGC	Fortaleza del criterio	% EGC	Fortaleza del criterio
Características del proveedor	6%	6%	100,0%	6%	100%	6%	100%
Requerimientos Generales	7%	7%	100,0%	6%	86%	7%	100%
Requerimientos Funcionales	19%	19%	100,0%	18%	95%	18%	95%
Gestión de Archivo	7%	2%	28,6%	6%	86%	5%	71%
Reportes y estadísticas	5%	5%	100,0%	5%	100%	5%	100%
Seguridad	5%	5%	100,0%	5%	100%	5%	100%
Usabilidad	5%	5%	100,0%	5%	100%	5%	100%
Implementación	10%	10%	100,0%	10%	100%	10%	100%
Garantías técnicas	10%	8%	80,0%	10%	100%	10%	100%
Propuesta económica	26%	18%	69,2%	21%	81%	25%	96%
Total	100%	85%	88%	92%	95%	96%	96%

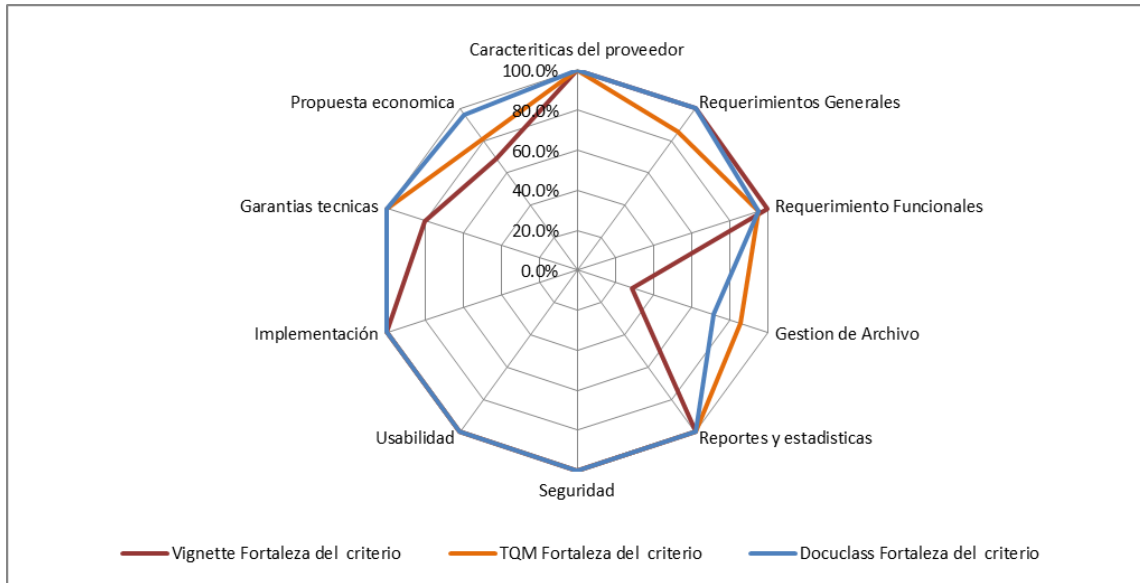
Figura 18. Comparativo ofertas por criterio de evaluación



17.2 Análisis por fortaleza de la Oferta

Con este análisis se pretende determinar el fuerte de cada una de las ofertas, de acuerdo a los diferentes criterios, con los que se busca mostrar el equilibrio que posee cada una de las soluciones ofrecidas.

Figura 19. Criterios de evaluación



VIGNETTE

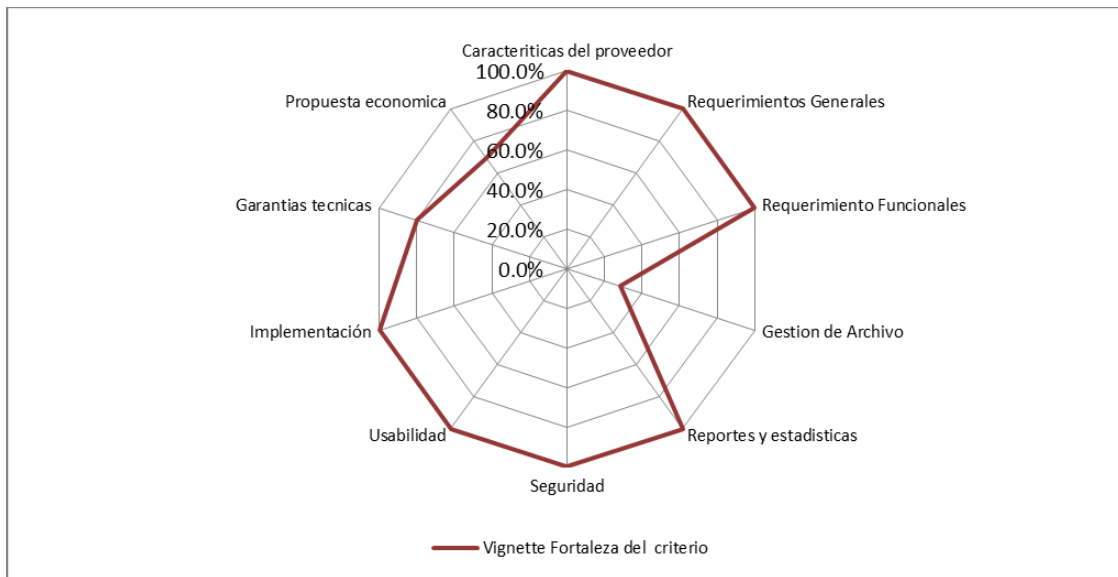
17.2.1 Fortalezas Vignette

Facilita la captura, administración, entrega y almacenamiento de largo plazo de información estructurada y no estructurada. Vignette Records & Document Management, es una tecnología Web abierta bajo el estándar J2EE para crear, capturar, retener y distribuir virtualmente todas las formas de documentos y de contenido transaccional incluyendo: imágenes, formas, reportes generados por algún sistema de cómputo, estados de cuenta y facturas, documentos de office, contenidos Web, e-mails, faxes, "rich media" y cualquier activo digital. Vignette Records & Document Management provee una administración completa centralizada de carpetas que contienen diversos tipos de documentos, puede rápidamente localizar cada uno de los archivos o documentos con una búsqueda única en la base de datos, traerlo fácilmente a un repositorio único de datos y desplegarlo en un visor universal único. Vignette Records & Document Management ayuda a los negocios a organizar y capitalizar su información corporativa y sus activos de conocimiento.

17.2.2 Debilidades Vignette

Sus costos de licenciamiento e implementación se alejan de las expectativas del mercado, las garantías técnicas si bien son amplias, su versionamiento esta ligado a los costos del licenciamiento, en donde la dinámica de actualizaciones, luego del primer año, no ofrece beneficios representativos en cuanto a precios se refiere. La gestion de archivo fisico no es clara en la oferta presentada.

Figura 20. Criterios de evaluación de VIGNETTE



SOFTWARE TQM WEB

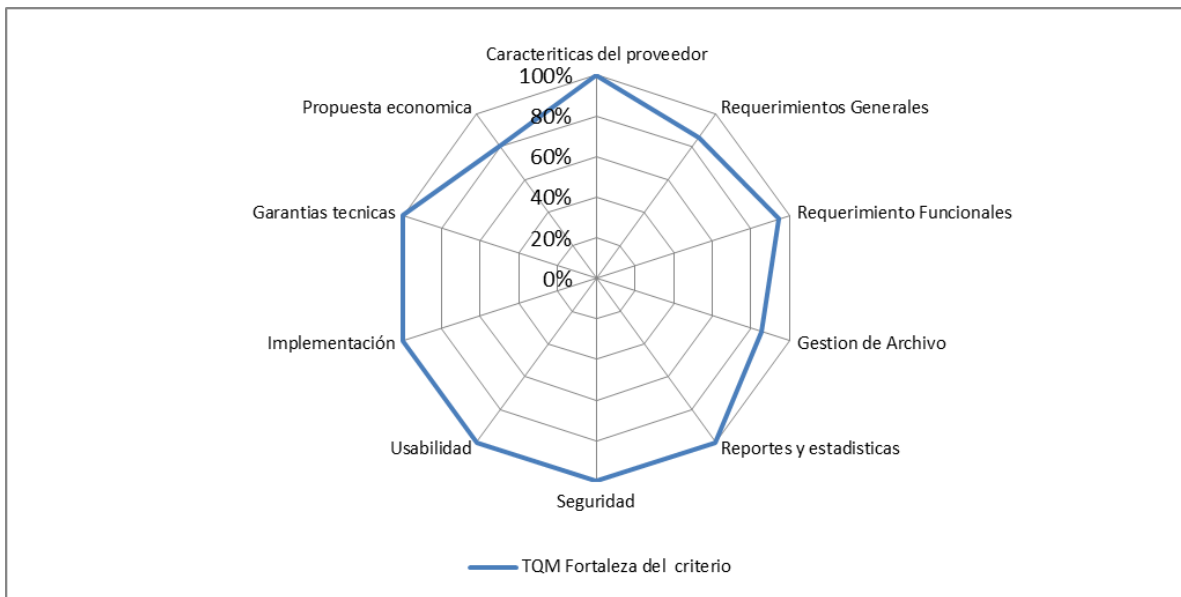
17.2.3 Fortalezas Tqm Web

TQM Web es una aplicación Web en idioma español para la gestión documental que integra funciones de radicación, digitalización, indexación, control de flujos, administración de archivos, consultas y reportes, auditoría y administración en un solo sistema de información documental. Es un sistema con un alto nivel de parametrización por parte del usuario, de manera que pueda ajustar la funcionalidad del sistema a sus necesidades particulares de información, operación, administración y control. TQM Web garantiza la seguridad y confiabilidad del sistema a través del módulo de seguridad que administra y permite definir autorizaciones sobre cualquier acción en el sistema.

17.2.4 Debilidades Tqm Web

La forma de licenciamiento anual y proyectando al uso de la herramienta a lo largo del tiempo, incrementa notablemente los costos de operación; por otro lado la integración con otros aplicativos no es bien definida, se podrían llegar a requerir desarrollos adicionales.

Figura 21. Criterios de evaluación de TQM WEB



17.2.5 Fortalezas Docuclass -Cima

Maneja cualquier clase de documentos en papel, los cuales son escaneados y grabados como PDF, TIFF o en cualquier formato de documentos de Microsoft Office©, e-mails y otros formatos electrónicos, son fácilmente integrados con DocuClass, se integra con el software de la organización, ordena documentos eficientemente, la capacidad de búsqueda avanzada de DocuClass reduce drásticamente el tiempo de acceso a documentos, provee control completo sobre la Seguridad, los documentos están disponibles sólo para usuarios autorizados, cada uno con un conjunto de acciones preterminadas de lo que pueden hacer por tipo de documento, establece planes de backup y recuperación, bajo costo de propiedad.

Es importante resaltar que la organización posee un paquete de licencias, que su uso u aplicación reducirá notablemente el costo del proyecto

17.2.6 Debilidades Docuclass -Cima

No posee módulo para la gestion de archivo físico, lo cual requeriría un cambio en la dinamica del proceso de Gestion Documental.

Figura 22. Criterios de evaluación de DOCUCLASS-CIMA

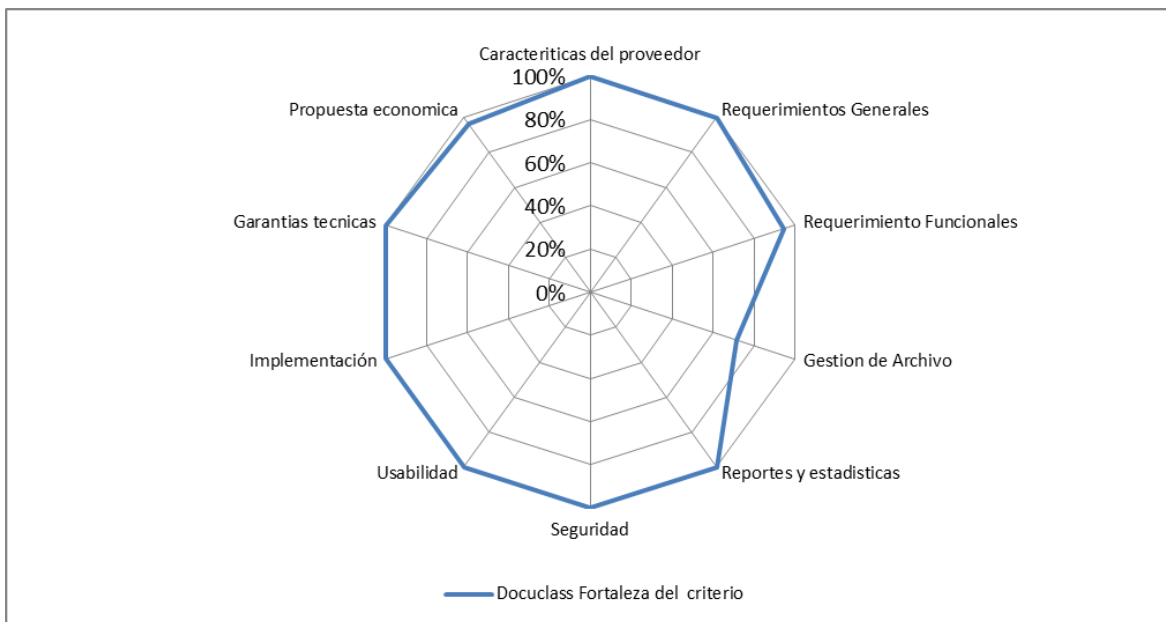



Tabla 7. Selección y evaluación software VIGNETTE

SERDAN SERVICIOS CON TALENTO		SELECCIÓN Y EVALUACION SOFTWARE SGD			PETI PGD-05 ACTUALIZACION 0.0	
Aplica para	Vignette			Nombre del Oferente		
Nombre del contacto	XXXXXXXX			Cargo	XXXXXXXX	
Nombre del Evaluador 1				Cargo	Gerente Proyecto	
Nombre del Evaluador 2				Cargo	Analista proyecto	
Fecha de Evaluación				Fecha de la propuesta y vigencia		
Descripción del los servicios a evaluar	Suministro de software para la "Gestión Documental", para SERDAN S.A., MISION TEMPORAL LTDA, EXPERTOS SERVICIOS ESPECIALIZADOS LTDA Y EXPERTOS PERSONAL TEMPORAL LTDA.					
Aclaraciones	Por aspectos académicos se omiten precios de la propuesta económica al igual que la información del oferente.					
Instrucciones de diligenciamiento	Califique cada uno de los factores específicos de evaluación, desde 0 sin superar el valor del Pmax. EC (Puntaje máximo para la especificación de condiciones), siendo 0 es la calificación más baja.					
Grupo de condiciones	Especificación de Condiciones	Factor de Importancia	Pmax. EC	PGC	Valor \$ <small>Solo para propuesta económica</small>	% EGC
Características del proveedor	Respaldo financiero	6%	2	2		6%
	Experiencia		2	2		
	Certificaciones - Referencias		1	1		
Requerimientos Generales	Compatibilidad con Sistemas operativos	7%	1	1		7%
	Motor de Base de datos		1	1		
	Administración y mantenimiento centralizado		1	1		
	Repositorios de almacenamiento de imágenes		1	1		
	Estructura de conectividad		1	1		
	Integración con otras aplicaciones		1	1		
Requerimiento Fundamentales	Administración de documentos y archivos	19%	2	2		19%
	Digitalización		2	2		
	Integración con scanner con tecnología TWAIN		1	1		
	Esquema de Búsqueda de documentos		2	2		
	Visor de imágenes		1	1		
	Indexación		2	2		
	Workflow		2	2		
	Integración con certificados, firmas digitales y estampas cronológicas		2	2		
	Consulta web		1	1		
Monitores y alarmas	1	1				
Gestión de Archivo	Administración de TRD (tablas de retención documental)	7%	2	1		2%
	Administración carpetas electrónicas		1	1		
	Gestión de transferencias Documentales		1	0		
	Gestión de ubicación física		1	0		
	Gestión préstamo de documentos		1	0		
Reportes y estadísticas	Reportes	5%	2	2		5%
	Estadísticas		2	2		
Seguridad	General de la aplicación	5%	2	2		5%
	Por usuarios		1	1		
Usabilidad	Por documentos	5%	1	1		5%
	Capa de presentación		2	2		
Experiencia de usuario	Experiencia de usuario	5%	2	2		5%
	Tiempo para puesta en producción		2	2		
	Medios de instalación		2	2		
	Manuales, documentación y ayudas		2	2		
Implementación	Capacidad	10%	2	2		10%
	Capacidad		2	2		
Garantías técnicas	Soporte técnico	10%	4	4		8%
	Actualización y versionamiento		4	3		
Propuesta económica	Licencias	26%	6	4		18%
	Soporte técnico (anual)		4	3		
	Actualizaciones		5	4		
	Servicios profesionales		4	2		
	Otros costos		4	2		
TOTALES		100%	84	71	USD .0	85%
INTERPRETACIÓN						
MUY CONFIABLE (entre 100% y 95 %): El proveedor presenta alta viabilidad para ser elegido.						
CONFIABLE (entre 94% y 85 %): El proveedor puede ser tenido en cuenta como alternativa						
NO CONFIABLE (< 85 %): El proveedor no presenta la viabilidad requerida						

Tabla 8. Selección y evaluación software TQM WEB

SERDAN SERVICIOS CON TALENTO		SELECCIÓN Y EVALUACION SOFTWARE SGD			PETI PGD-05 ACTUALIZACION 0.0	
Aplica para	SOFTWARE TQM WEB			Nombre del Oferente		
Nombre del contacto	XXXXXXXX			Cargo	XXXXXXXX	
Nombre del Evaluador 1				Cargo	Gerente Proyecto	
Nombre del Evaluador 2				Cargo	Analista proyecto	
Fecha de Evaluación				Fecha de la propuesta y vigencia		
Descripción de los servicios a evaluar	Suministro de software para la "Gestión Documental", para SERDAN S.A., MISION TEMPORAL LTDA, EXPERTOS SERVICIOS ESPECIALIZADOS LTDA Y EXPERTOS PERSONAL TEMPORAL LTDA.					
Aclaraciones	Por aspectos académicos se omiten preslos de la propuesta económica al igual que la Información del oferente.					
Instrucciones de diligenciamiento	Califique cada uno de los factores específicos de evaluación, desde 0 sin superar el valor del Pmax. EC (Puntaje máximo para la especificación de condiciones), siendo 0 es la calificación más baja.					
Grupo de condiciones	Especificación de Condiciones	Factor de Importancia	Pmax. EC	PGC	Valor \$ <small>Solo para propuesta económica</small>	% EGC
Características del proveedor	Respaldo financiero	6%	2	2		6%
	Experiencia		2	2		
	Certificaciones - Referencias		1	1		
Requerimientos Generales	Compatibilidad con Sistemas operativos	7%	1	1		6%
	Motor de Base de datos		1	1		
	Administración y mantenimiento centralizado		1	1		
	Repositorios de almacenamiento de imágenes		1	1		
	Estructura de conectividad		1	1		
	Integración con otras aplicaciones		1	0		
Requerimiento Fundamentales	Administración de documentos y archivos	19%	2	1		17%
	Digitalización		2	2		
	Integración con scanner con tecnología TWAIN		1	1		
	Esquema de Búsqueda de documentos		2	2		
	Visor de Imágenes		1	1		
	Indexación		2	2		
	Workflow		2	2		
	Integración con certificados, firmas digitales y estampas cronológicas		2	1		
	Consulta web		1	1		
	Monitoreos y alarmas		1	1		
Gestión de Archivo	Administración de TRD (tablas de retención documental)	7%	2	0		1%
	Administración carpetas electrónicas		1	1		
	Gestión de transferencias Documentales		1	0		
	Gestión de ubicación física		1	0		
	Gestión préstamo de documentos		1	0		
Reportes y estadísticas	Reportes	5%	2	2		5%
	Estadísticas		2	2		
Seguridad	General de la aplicación	5%	2	2		5%
	Por usuarios		1	1		
	Por documentos		1	1		
Usabilidad	Capa de presentación	5%	2	2		5%
	Experiencia de usuario		2	2		
Implementación	Tiempo para puesta en producción	10%	2	2		10%
	Medios de instalación		2	2		
	Manuales, documentación y ayudas		2	2		
	Capacitación		2	2		
Garantías técnicas	SopORTE tecnico	10%	4	4		10%
	Actualizado y versionamiento		4	4		
Propuesta económica	Licencias	26%	6	2		23%
	SopORTE tecnico (anual)		4	4		
	Actualizaciones		5	5		
	Servicios profesionales		4	4		
	Otros costos		4	4		
TOTALES		100%	84	72	USD .0	86%
INTERPRETACIÓN						
MUY CONFIABLE (entre 100% y 95 %): El proveedor presenta alta viabilidad para ser elegido.						
CONFIABLE (entre 94% y 85 %): El proveedor puede ser tenido en cuenta como alternativa						
NO CONFIABLE (< 85 %): El proveedor no presenta la viabilidad requerida						

Tabla 9. Selección y evaluación software DOCUCLASS - CIMA

		SELECCIÓN Y EVALUACION SOFTWARE SGD		PETI PGD-05		
				ACTUALIZACION 0.0		
Aplica para	Docuclass		Nombre del Oferente			
Nombre del contacto	XXXXXXXX		Cargo	XXXXXXXX		
Nombre del Evaluador 1			Cargo	Gerente Proyecto		
Nombre del Evaluador 2			Cargo	Analista proyecto		
Fecha de Evaluación	Fecha de la propuesta y vigencia					
Descripción de los servicios a evaluar	Suministro de software para la "Gestión Documental", para SERDAN S.A., MISION TEMPORAL LTDA, EXPERTOS SERVICIOS ESPECIALIZADOS LTDA Y EXPERTOS PERSONAL TEMPORAL LTDA.					
Aclaraciones	Por aspectos académicos se omiten precios de la propuesta económica al igual que la información del oferente.					
Instrucciones de diligenciamiento	Califique cada uno de los factores específicos de evaluación, desde 0 sin superar el valor del Pmax. EC (Puntaje máximo para la especificación de condiciones), siendo 0 es la calificación más baja.					
Grupo de condiciones	Especificación de Condiciones	Factor de Importancia	Pmax. EC	PGC	Valor \$ <small>Solo para propuesta con oferta</small>	% EGC
Características del proveedor	Respaldo financiero	6%	2	2		6%
	Experiencia		2	2		
	Certificaciones - Referencias		1	1		
Requerimientos Generales	Compatibilidad con Sistemas operativos	7%	1	1		7%
	Motor de Base de datos		1	1		
	Administración y mantenimiento centralizado		1	1		
	Repositorios de almacenamiento de Imágenes		1	1		
	Estructura de conectividad		1	1		
Requerimiento Fundamentales	Integración con otras aplicaciones	19%	1	1		18%
	Administración de documentos y archivos		2	1		
	Digitalización		2	2		
	Integración con scanner con tecnología TWAIN		1	1		
	Esquema de Búsqueda de documentos		2	2		
	Visor de Imágenes		1	1		
	Indexación		2	2		
	Workflow		2	2		
	Integración con certificados, firmas digitales y estampas cronológicas		2	2		
	Consulta web		1	1		
Monitoreos y alarmas	1	1				
Gestión de Archivo	Administración de TRD (tablas de retención documental)	7%	2	1		5%
	Administración carpetas electrónicas		1	1		
	Gestión de transferencias Documentales		1	0		
	Gestión de ubicación física		1	1		
Reportes y estadísticas	Gestión préstamo de documentos	5%	1	1		5%
	Reportes		2	2		
Seguridad	Estadísticas	5%	2	2		5%
	General de la aplicación		2	2		
Usabilidad	Por usuarios	5%	1	1		5%
	Por documentos		1	1		
Capacidad de presentación	Experiencia de usuario	5%	2	2		5%
	Capacidad de presentación		2	2		
Implementación	Tiempo para puesta en producción	10%	2	2		10%
	Medios de Instalación		2	2		
	Manuales, documentación y ayudas		2	2		
	Capacitación		2	2		
Garantías técnicas	Soporte técnico	10%	4	4		10%
	Actualizado y versionamiento		4	4		
Propuesta económica	Licencias	26%	6	5		25%
	Soporte técnico (anual)		4	4		
	Actualizaciones		5	4		
	Servicios profesionales		4	4		
	Otros costos		4	4		
TOTALS		100%	84	79	USD 0	94%
INTERPRETACIÓN						
MUY CONFIABLE (entre 100% y 95%): El proveedor presenta alta viabilidad para ser elegido.						
CONFIABLE (entre 94% y 85%): El proveedor puede ser tenido en cuenta como alternativa.						
NO CONFIABLE (< 85%): El proveedor no presenta la viabilidad requerida.						

18. ANALISIS DE RESULTADOS

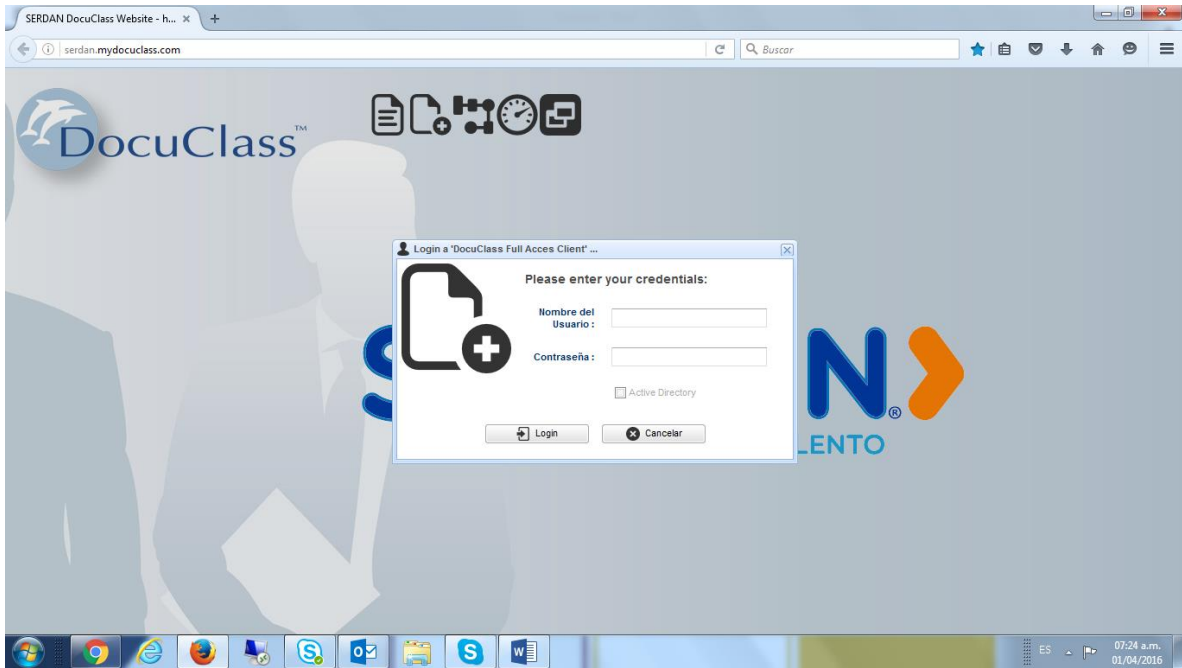
Después del diagnóstico de los proveedores se realizó la elección de elegir e implantar el sistema de docuclass en la organización Serdan,

La página se encuentra en la siguiente ruta <http://serdan.mydocuclass.com/>

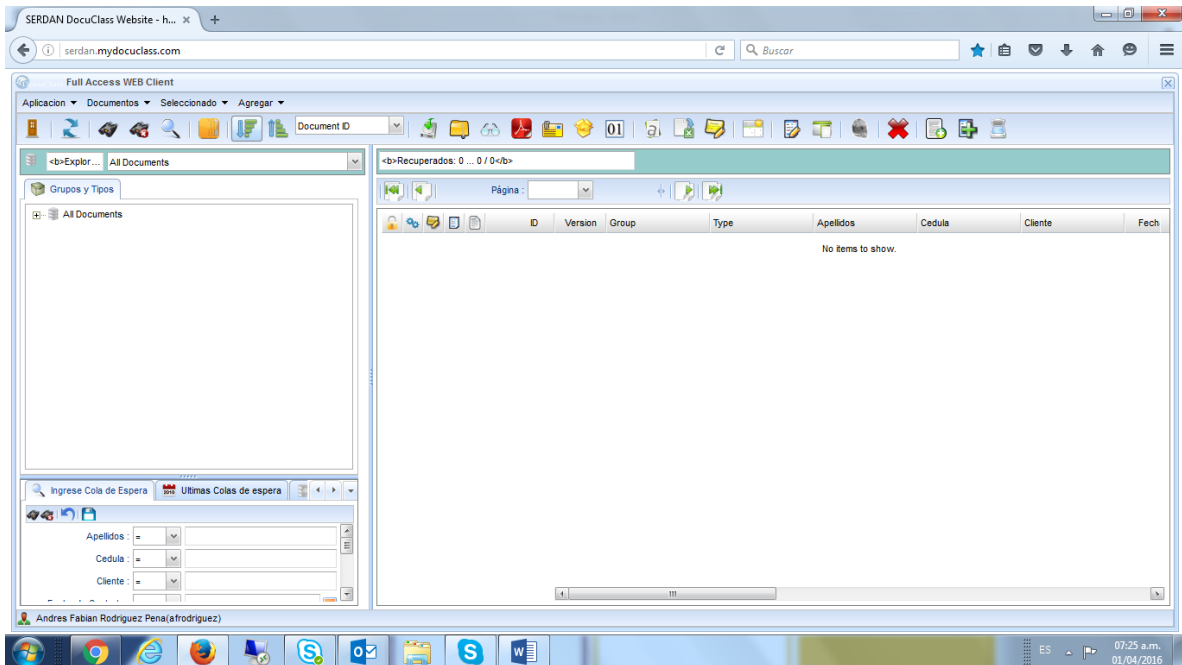
En donde se puede evidenciar el ingreso hasta la visualización de la imagen,



Fuente: Organización Serdan



Fuente: Organización Serdan



Fuente: Organización Serdan

SERDAN DocuClass Website - h... x

serdan.mydocuclass.com

Full Access WEB Client

Aplicación Documentos Selección Agregar

Document ID

Grupos y Tipos

All Documents

Recuperados: 1 ... 71 / 71

Página: 1

ID	Version	Group	Type	Apellidos	Cedula	Cliente	Fecha
3935598	1	Contratos	Terminacion de Contr...	RODRIGUEZ PENA	1018423323	ADMON MISION TEMP...	
3910863	1	Contratos	Certificado Laboral	RODRIGUEZ PENA	1018423323	ADMON MISION TEMP...	
3906910	1	Contratos	Licencias	RODRIGUEZ PENA	1018423323	ADMON MISION TEMP...	
3900407	1	Contratos	Vacaciones	RODRIGUEZ PENA	1018423323	ADMON MISION TEMP...	
3898453	1	Basicos	Documento de Identifi...	RODRIGUEZ PENA	1018423323	ADMON MISION TEMP...	
3898452	1	Contratos	EPS	RODRIGUEZ PENA	1018423323	ADMON MISION TEMP...	
3898451	1	Contratos	AFP	RODRIGUEZ PENA	1018423323	ADMON MISION TEMP...	
3898449	1	Basicos	Pasado Judicial	RODRIGUEZ PENA	1018423323	ADMON MISION TEMP...	
3898448	1	Basicos	Certificado de Antece...	RODRIGUEZ PENA	1018423323	ADMON MISION TEMP...	
3898447	1	Basicos	Certificado de Antece...	RODRIGUEZ PENA	1018423323	ADMON MISION TEMP...	
3898445	1	Contratos	Afiliación Plan Exequeal	RODRIGUEZ PENA	1018423323	ADMON MISION TEMP...	
3898444	1	Contratos	Cert Cta. Nomina	RODRIGUEZ PENA	1018423323	ADMON MISION TEMP...	
3898443	1	Contratos	Documentos de Contr...	RODRIGUEZ PENA	1018423323	ADMON MISION TEMP...	
3898442	1	Contratos	CCF	RODRIGUEZ PENA	1018423323	ADMON MISION TEMP...	
3898440	1	Contratos	ARP	RODRIGUEZ PENA	1018423323	ADMON MISION TEMP...	
3898439	1	Contratos	Requerimiento de Per...	RODRIGUEZ PENA	1018423323	ADMON MISION TEMP...	
3898438	1	Contratos	Terminacion de Contr...	RODRIGUEZ PENA	1018423323	ADMON MISION TEMP...	
3898436	1	Contratos	Contratos	RODRIGUEZ PENA	1018423323	ADMON MISION TEMP...	
3898515	1	Contratos	Liquidaciones	RODRIGUEZ PENA	1018423323	ADMON MISION TEMP...	

Andres Fabian Rodriguez Pena (afrodriguez)

Fuente: Organización Serdan

SERDAN DocuClass Website - h... x

serdan.mydocuclass.com

Full Access WEB Client

Aplicación Visualizador de Documento - Documento ID:3898452

72%

REPÚBLICA DE COLOMBIA
SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD

compensar | eps
salud

FORMULARIO ÚNICO DE AFILIACIÓN Y NOVEDADES A LA EPS
RÉGIMEN CONTRIBUTIVO

(Lea las instrucciones que se encuentran al respaldo antes de diligenciar este formato)
Distribución gratuita. Prohibida su venta

I. Tipo de Trámite

A. Afiliación	1. Clase de afiliación	2. Tipo de cotizante	B. Novedad (para cotizantes)	Código de novedad
<input type="checkbox"/> Nuevo <input type="checkbox"/> Reingreso <input type="checkbox"/> Reintegro <input type="checkbox"/> Traslado		<input type="checkbox"/> O <input type="checkbox"/> /		

II. Datos cotizante

3. Apellidos y nombre completos	RODRIGUEZ PENA FABIAN		Año 1		Año 2	
4. TD	5. No. de identificación	6. Fecha de nacimiento	7. Género	8. Estado civil	9. Tipo de discapacidad	10. Nombre IPS
C.C. 11018423323	11/03/1973	11/03/1973	M	Soltero		
12. Nivel educativo	13. Etnia	14. Grupo poblacional	15. Cód. ocupación	16. Cargo	17. Dirección de residencia (según factura de servicios públicos)	
Preuniversitario				Asesor de Atención al Cliente	Calle 148 # 30 - 50	
18. Barrio	19. Zona	20. Localidad/comuna	21. Ciudad/Municipio	22. Departamento	23. Celular	
Urb. J.B.A.		Soiza	Soiza	Cundinamarca	3203716216	
24. Teléfono	25. Correo electrónico	26. EPS anterior (sólo si es traslado)	27. Código EPS anterior	28. Mes de aporte		
301698193	andresmrodriguezpena@gmail.com			AAAAAM		
29. AFP	30. ARL	31. Ingreso	32. Cotización			

Andres Fabian Rodriguez Pena (afrodriguez)

Fuente: Organización Serdan

A su vez aparte de su tuvimos un aumento de producción por la elección de este sistema


Tabla 10. Control de Documentos

. Fuente: Organización Serdan

 FICHA TECNICA Y PRESENTACIÓN DE RESULTADOS DE INDICADORES DE GESTIÓN				PCM6023	
				Actualización 01	
MT: Misión Temporal Ltda.; SD: Serdan S.A.					
FICHA_TECNICA_INDICADOR					
PROCESO			Gestión Documental		
RESPONSABLE			Andres Fabian Rodriguez Peña- Coordinador de Gestión Documental y correspondencia		
NOMBRE DEL INDICADOR			Contro de documentacion		
FÓRMULA DE CALCULO			(No. Total de documentos existentes en el periodo/No. Total de documentos obligatorios en el periodo) * 100 %		
PROPÓSITO DEL INDICADOR			Medir la efectividad en volúmenes de los documentos pertenecientes a las historias laborales custodiadas en Gestion Documental		
ESCALA			%		
PRESENTACIÓN RESULTADOS			Consolidado las 2 empresas		
TENDENCIA			Control		
RECOLECCIÓN			Mensual		
TABLA_DE_RESULTADOS					
PERÍODO DE MEDICION:				MES	AÑO
MES	X	Y	Resultado	Meta Base	Cumplimiento
Enero	7308	7308	100%	100%	100%
Febrero	42104	42104	100%	100%	100%
Marzo	32859	32859	100%	100%	100%
Abril			#¡DIV/0!	100%	#¡DIV/0!
Mayo			#¡DIV/0!	100%	#¡DIV/0!
Junio			#¡DIV/0!	100%	#¡DIV/0!
Julio			#¡DIV/0!	100%	#¡DIV/0!
Agosto			#¡DIV/0!	100%	#¡DIV/0!
Septiembre			#¡DIV/0!	100%	#¡DIV/0!
Octubre			#¡DIV/0!	100%	#¡DIV/0!
Noviembre			#¡DIV/0!	100%	#¡DIV/0!
Diciembre			#¡DIV/0!	100%	#¡DIV/0!
AREA DE GRAFICO					
					

Tabla 11. Indexación de documentos.

Fuente: Organización Serdan

	FICHA TECNICA Y PRESENTACIÓN DE RESULTADOS DE INDICADORES DE GESTIÓN			PCM6023	
				Actualización 01	
MT: Misión Temporal Ltda.; SD: Serdan S.A.					
FICHA TECNICA INDICADOR					
PROCESO	Gestión Documental				
RESPONSABLE	Andres Fabian Rodriguez Peña- Coordinador de Gestión Documental y correspondencia				
NOMBRE DEL INDICADOR	Publicacion Documentos Laborales				
FÓRMULA DE CALCULO	(No. Total de documentos existentes en el periodo/No. Total de documentos obligatorios en el periodo) * 100 %				
PROPÓSITO DEL INDICADOR	Medir la oportunidad de documentos publicados dentro de los 8 dias habiles siguientes a la contratacion				
ESCALA	%				
PRESENTACIÓN RESULTADOS	Consolidado las 2 empresas				
TENDENCIA	Creciente				
RECOLECCIÓN	Mensual				
TABLA DE RESULTADOS					
PERÍODO DE MEDICION:				MES	AÑO
MES	X	Y	Resultado	Meta Base	Cumplimiento
Enero	7308	7060	97%	70%	100%
Febrero	42103	42104	100%	70%	100%
Marzo	32900	32900	100%	70%	100%
Abril			#¡DIV/0!	70%	#¡DIV/0!
Mayo			#¡DIV/0!	70%	#¡DIV/0!
Junio			#¡DIV/0!	70%	#¡DIV/0!
Julio			#¡DIV/0!	70%	#¡DIV/0!
Agosto			#¡DIV/0!	70%	#¡DIV/0!
Septiembre			#¡DIV/0!	70%	#¡DIV/0!
Octubre			#¡DIV/0!	70%	#¡DIV/0!
Noviembre			#¡DIV/0!	70%	#¡DIV/0!
Diciembre			#¡DIV/0!	70%	#¡DIV/0!

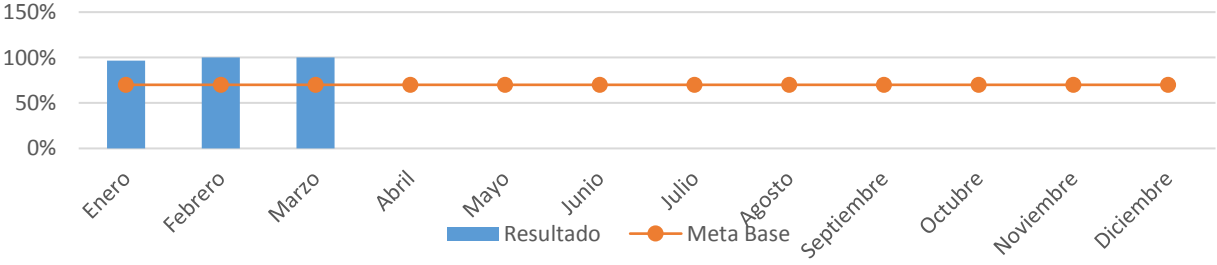




Tabla 12. Envío de Corres OP.

Fuente: Organización Serdan

	FICHA TECNICA Y PRESENTACIÓN DE RESULTADOS DE INDICADORES DE GESTIÓN			PCM6023	
				Actualizacion 01	
MT: Misión Temporal Ltda.; SD: Serdan S.A.					
FICHA TECNICA INDICADOR					
PROCESO	Gestión Documental				
RESPONSABLE	Andres Fabian Rodriguez Peña- Coordinador de Gestión Documental y correspondencia				
NOMBRE DEL INDICADOR	Envío de seguridad social				
FÓRMULA DE CALCULO	(No de documentos enviados a los correos OP tres días después de la recepción de los documentos / No. Total de documentos a enviar a los correos OP) * 100 %				
PROPÓSITO DEL INDICADOR	Medir la oportunidad de correos enviados dentro de los 03 días hábiles siguientes a la recepción del documento				
ESCALA	%				
PRESENTACIÓN RESULTADOS	Consolidado las 2 empresas				
TENDENCIA	Creciente				
RECOLECCIÓN	Mensual				
TABLA DE RESULTADOS					
PERÍODO DE MEDICIÓN:				MES	AÑO
MES	X	Y	Resultado	Meta Base	Cumplimiento
Enero	8936	9668	92%	90%	100%
Febrero	11125	11175	100%	90%	100%
Marzo	8203	8931	91.8%	90%	100%
Abril			#¡DIV/0!	90%	#¡DIV/0!
Mayo			#¡DIV/0!	90%	#¡DIV/0!
Junio			#¡DIV/0!	90%	#¡DIV/0!
Julio			#¡DIV/0!	90%	#¡DIV/0!
Agosto			#¡DIV/0!	90%	#¡DIV/0!
Septiembre			#¡DIV/0!	90%	#¡DIV/0!
Octubre			#¡DIV/0!	90%	#¡DIV/0!
Noviembre			#¡DIV/0!	90%	#¡DIV/0!
Diciembre			#¡DIV/0!	90%	#¡DIV/0!



SPACIO

19. Conclusiones

- Se identificó la información relacionada a la gestión de documentos como un recurso empresarial que debe ser planeado, administrado y controlado de tal manera que pueda ser usado efectivamente por toda la organización.
- Se definió la situación actual de los diferentes procesos, con respecto al flujo documental dentro de la organización, para entender la manera en que funciona el procedimiento.
- Mediante la respuesta al RFP, se evaluaron las diferentes aplicaciones de software para gestión documental.
- Se determinó la mejor herramienta software para suplir las necesidades de la organización, permitiendo controlar el flujo y gestión de documental de forma eficiente, aumentando la confianza y el acceso a la información de forma oportuna y veraz para la toma de decisiones.

20. Recomendación

20.1 Integración de datos

Ante la situación de un proyecto de esta índole es conveniente tener en cuenta que es preciso definir una estrategia clara y precisa. Para una correcta implementación de un SGD basado en un DMS, la organización debe aclarar una serie de aspectos en su arquitectura IT, relacionada a la calidad de datos. Por lo cual sugerimos que se realicen una serie de preguntas enfocadas a este tema:

- Tipos de datos: ¿existen datos estructurados, semiestructurados o no estructurados? Es necesario conocer su naturaleza.
- Tipo de organización de los datos de origen: ¿Existe homogeneidad o heterogeneidad? ¿Existe dispersión de entornos?
- Tipo de escala: ¿Cuántas fuentes de origen existen? ¿Qué volumetría? ¿Qué volatilidad?
- Tipo de necesidad: ¿Limpieza? ¿Reestructuración? ¿Reconciliación? ¿Agregación?
- Frecuencia en el destino: ¿Real time? ¿Near real time? ¿Marco de tiempo concreto?
- Acceso en el destino: ¿Lectura? ¿Lectura y escritura?
- Técnica de integración: ¿Propagación? ¿Consolidación? ¿Federación? ¿CDC? ¿Híbrida?
- Modo de integración: ¿Asíncrona? ¿Síncrona?
- Intervalo de captura: ¿Bajo demanda? ¿Push? ¿Pull?

- Tecnología de integración: ¿EII? ¿EDR? ¿ETL?²⁴

Si bien la situación actual de la organización en cuanto su arquitectura IT es maduro, una mejora en el manejo de datos facilitará la integración de información y probablemente simplificará procesos y reducirá los recursos de software existentes, haciendo más fácil el control de información y evitando que existan aplicativos no formales dentro de los diferentes procesos.

20.2 Nivel de Acceso

Si bien, la administración del nivel de acceso está basada en Windows, debería evaluarse la posibilidad que los diferentes aplicativos se conecten directamente al directorio activo, con esto se logrará mejor control de usuarios y reducción de tiempo en la inscripción de los funcionarios a los diferentes aplicativos de la organización.

20.3 Infraestructura Tecnológica

Aunque el esquema de conectividad posee un buen soporte por parte del proveedor, la organización no posee planes de contingencia dado el caso que existan inconvenientes de conectividad con ETB, se recomienda trabajar en los próximos 12 meses en este aspecto, con lo cual se trataría de blindar la calidad de los servicios prestados.

²⁴ Tomado de <http://informationmanagement.wordpress.com/tag/integracion-de-datos/>

21. Bibliografía

- Figueroa Orbegoso, Carlos Ernesto; Najarro Bellido, Julio Ernesto. Planeamiento Estratégico de Tecnología de Información de la Escuela Superior Privada de Tecnología - SENATI.
- Ley 50 de 1990, por la cual se introducen reformas al Código Sustantivo del Trabajo y se dictan otras disposiciones.

22. Cibergrafia

- <http://noemagico.blogia.com/2006/091301-la-investigacion-descriptiva.php>
- <http://www.minproteccionsocial.gov.co/estadisticas/Estadsticas/EMPRESAS%20DE%20SERVICIOS%20TEMPORALES%20EN%20COLOMBIA,%202009.PDF>
- http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/tesis/basic/najarro_bj/cap03.pdf
- <http://www.crecenegocios.com/la-planeacion-estrategica/>
- http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/agronomia/2008868/lecciones/capitulo_2/cap2lecc2.html
- http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/agronomia/2008868/lecciones/capitulo_2/cap2lecc2.html
- <http://knol.google.com/k/qu%C3%A9-es-una-arquitectura-empresarial#>
- <http://www.gestiopolis.com/delta/term/TER343.html>
- http://es.wikipedia.org/wiki/Gesti%C3%B3n_documental
- <http://www.sociedadelainformacion.com/12/Gestion%20Documental.pdf>
- <http://www.gestion-conocimiento.com/contenido/gestiondoc.asp>
- <http://www.mailxmail.com/curso-archivistica-manejo-organizacion-archivos-manual-archivero/documento-concepto-tipos-documentos>
- <http://www.mailxmail.com/curso-archivistica-manejo-organizacion-archivos-manual-archivero/documento-concepto-tipos-documentos>
- <http://www.monografias.com/trabajos-pdf/sistema-gestion-documental/sistema-gestion-documental.pdf>
- <http://www.sociedadelainformacion.com/12/Gestion%20Documental.pdf>
- <http://www.monografias.com/trabajos-pdf/sistema-gestion-documental/sistema-gestion-documental.pdf>
- http://www.ikno.com.co/index.php?option=com_content&view=article&id=62:tecnologias-del-documento&catid=49:tics
- http://www.ikno.com.co/index.php?option=com_content&view=article&id=62:tecnologias-del-documento&catid=49:tics

22. Anexos

Anexo 1. Empresas que ofrecen el servicio de Gestión Documental a nivel Mundial

No.	EMPRESA
1	ADEA S.A
2	ARBIDOC
3	ARCHIDOC
4	BARATZ S.A
5	DAEDALUS-DATA
6	DATA CAPTURE
7	DIGIBIS S.L
8	DOCUMENTUM SOFTWARE LTD
9	DOCUSERVEI
10	EIMER, SISTEMAS AVANZADOS
11	GIT CONSULTORS
12	GRUPO GESFOR
13	INFODOC S.A
14	INFOLINE S.L
15	INRADO
16	INTERNET SYSTEMS S.A
17	K2 SOFTWARE
18	NEOSYSTEMS
19	NORMADAT
20	ONATEC CONSULTING
21	OPENSOLUTIONS S.L
22	PROTEC S.A
23	SISTEMAS DE DOCUMENTACIÓN MULTIMEDIA
24	ABF SOFTWARE
25	ACUMATICA
26	ALIENTOOLS SOFTWARE
27	ALQEMY
28	ANACOMP
29	APPLIGENT
30	ARNICA SOFTWARE CORPORATION
31	ASCERTIA
32	ATALASOFT
33	BASIX1
34	BISCOM
35	BITSTREAM

No.	EMPRESA
36	BLUEBEAM SOFTWARE
37	BUSSINES INTEGRATION TECHNOLOGY
38	CAMCOR
39	CANON
40	CERILICA
41	CETE SOFTWARE
42	COMPONENTONE
43	COMPUTERSTREAM
44	COMSYSKO
45	CONGRAFIX
46	CRAWFORDTECH
47	CUTCOM SOFTWARE
48	CYBERTEAMS
49	DATA TECHNOLOGY GROUP
50	DATAFORM
51	DATALOGICS
52	DIESELPOINT
53	DMBGROUP
54	DOCAUTO
55	DOCUDESK
56	DOCUEDIT
57	DOCUCLASS
58	DOCULEX
59	DOCUMENTREE
60	DOCUXPLORER
61	DUNNING SOFTWARE
62	DYMO CORPORATION
63	DYNAGRAM
64	DYNAMIC SYSTEMS
65	EDITDOC
66	EDOCFILE
67	EFOVIEW
68	EIDOS
69	EKTRON
70	ELCOM INTERNATIONAL
71	EMURASOFT
72	EPSON
73	EQUISYS
74	ETFILE
75	EVENLOGIC

No.	EMPRESA
76	FAXBACK
77	FCODER GROUP
78	FILENET
79	FILEON
80	FILEOPEN SYSTEMS
81	FILEVISION
82	FORMDRIVER
83	FORMTEK
84	GFI SOFTWARE
85	GODA SOFTWARE
86	GROVE SITE
87	GRUP LOGIC
88	HIHISOFT
89	HYPEROFFICE
90	IBM CORPORATION
91	IDRSOLUTIONS
92	IGRAFX
93	IMPRESIÓN CPS
94	INFODATA
95	INFORMATIK
96	INFOTECH
97	INGENUO SOFTWARE
98	INTEGRACION XA
99	INTELLIANT
100	INTELLIDYNE
101	INTERAX GROUP
102	INTERMATE A / S
103	INTRALLECT
104	INTRANEXT IT
105	IPSITECH
106	ISIS PAPYRUS SOFTWARE
107	ITAZ
108	ITECHNOLOGIES
109	ITEKSOFT CORPORATION
110	ITEMFIELD
111	JBM SISTEMAS
112	JNETX
113	JOTSPOT
114	JUSTSYSTEMS
115	KAPSAWARE

No.	EMPRESA
116	KOFAX
117	LABWARE
118	LASERVAULT
119	LEASESOURCE
120	LEXEXEC
121	LOCKLIZARD
122	LTD ISS
123	LURATECH
124	MASTERCONTROL
125	MEDIASURFACE
126	METASYSTEMS
127	MICROGEN
128	MOTIVUS
129	MUMBOE
130	NACSOFT
131	NETFLOW
132	NETSUITE
133	NEWSOFT
134	NEXTPAGE
135	NOVAMENS
136	OMTOOL
137	OPEN TEXT
138	PAPERCHECK
139	PENTAWARE
140	PERNET
141	PKWARE
142	PLUSTEK
143	PRIVASOFT
144	READERSAVE
145	REDWOOD SOFTWARE
146	SCANDOC
147	SILVERLINE
148	SKYSOF SOFTWARE
149	SMOT LTD
150	SOFTEON
151	SOLID DOCUMENTS
152	SOLUCIONES APTUS
153	SOLUCIONES COA LTD
154	SOLUCIONES DEACOM
155	SOLUCIONES INTRAX

No.	EMPRESA
156	TECHNET
157	TECHTRA
158	TECNOLOGÍAS INTELEX
159	TRINTECH GROUP
160	VISAGESOFT
161	WONDERSOFT
162	ZEON
163	B & M
164	COLARCHIVOS
165	DATA FILE S.A
166	DIGIDATOS
167	DOCUMENT COLOMBIA
168	EASYFILE COLOMBIA
169	ENITMA
170	EUREKA DMS
171	INGACO
172	INTECSUS
173	LEXCO S.A
174	MEGAGROUP
175	MIC LTDA.
176	OMEGA SOLUTIONS
177	QBZ
178	RICOH
179	ROYAL TECHNOLOGIES
180	SERVISOFT S.A
181	SETECSA S.A
182	SIMAGE
183	SISTEMAS DOCUMENTALES
184	TOTAL QUALITY MANAGEMENT S.A
185	UCI
186	XEROX

Fuente: esta investigación

Anexo 2. Request for Proposal (RFP)

Bogotá, D.C., x de xxxxxx de xxx

Señores
XXXXX
Att. XXXXXX
Ciudad

ASUNTO: Suministro de software para la “Gestion Documental”, para SERDAN S.A., MISION TEMPORAL LTDA,

La **ORGANIZACIÓN SERDAN** se complace en invitar a su compañía a presentar una propuesta comercial para el servicio de: **“Suministro de software para la Gestion Documental”**.

Esta propuesta debe ser entregada en sobre cerrado en la Calle 67 No. 7-35 piso 1 Bogotá, en la Coordinación de Gestion documental, a más tardar el día 22 de Septiembre de 2011 antes de las 4:00 p.m.; en físico y medio magnético (CD ó Memoria USB), incluyendo los siguientes documentos:

- Oferta detallando alcances de los servicios y propuesta económica
- Anexo 1 (Entregado en Excel)
- Póliza de seriedad de la oferta.
- Certificación de pago de la póliza.
- Certificaciones de Servicio.
- Carta de aceptación de las condiciones del pliego de invitación.

La propuesta que no cumpla las condiciones indicadas anteriormente, no se tomará en cuenta.

Cualquier aclaración debe ser solicitada a más tardar el seis (x) de xxx de xxx, por escrito al correo electrónico afrodriguez@serdan.com.co

Atentamente,

Andres Fabian Rodriguez Peña
Coordinador Gestión Documental y Correspondencia.

Contenido

- 1. OBJETO 102
- 2. SITUACIÓN ACTUAL..... 102
- 3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS 105
- 4. ANOTACIONES GENERALES PARA EL CUMPLIMIENTO DE LOS
OBJETIVOS 106
- 5. ANOTACIONES ADICIONALES 107
- 6. CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESENTACIÓN DE LA
PROPUESTA 107
- 7. DOCUMENTOS A PRESENTAR 108
- 8. CONDICIONES LEGALES..... 109
- 9. PÓLIZAS 110
- 10. ANEXO 1..... 112

1. OBJETO

Con el presente RFP, se pretende obtener propuestas para contratar el suministro de software para la “Gestión Documental” que se adapte a las necesidades de SERDAN S.A., MISION TEMPORAL, (Empresas que para efectos de la presente invitación se denominarán ORGANIZACIÓN SERDAN) y que permita controlar el flujo y gestión de los documentos dentro de los procesos, para aumentar la eficiencia y confianza en la posibilidad del uso de la información oportuna y veraz para la toma de decisiones.

El objetivo fundamental de un **sistema de gestión documental (SGD)** es facilitar la explotación de los documentos conservados y atender las necesidades planteadas por los usuarios, básicamente de localización de los materiales independientemente del soporte. Todo ello con la inmediatez que caracteriza a estas solicitudes.

La consecución de estos objetivos dirige los esfuerzos del **tratamiento documental** de los materiales seleccionados. Como resultado de dicho tratamiento se obtiene una ficha representativa del documento y/o expediente, que permitirá su localización y posterior utilización.

El software seleccionado debe permitir optimizar dichas tareas, garantizando la calidad en la provisión de los servicios de difusión y comunicación. Como valor añadido, la aplicación debe ser robusta, modular, escalable y compatible con los entornos informáticos que demanda el mercado y, si es posible, construida por y para documentalistas.

2. SITUACIÓN ACTUAL

Descripción general de la organización.

La organización Serdan se dedica a ofrecer soluciones en actividades de Recursos Humanos (Selección, Contratación, Administración de personal, Gestión documental, Nómina, Salud ocupacional y seguridad industrial) y Servicios Generales (Aseo Institucional, Mantenimiento Integral, Centros de Correspondencia y Servicios Administrativos), como Empresa de Servicios Temporales.

Cifras documentales

Actualmente la ORGANIZACIÓN SERDAN, cuenta con 22 procesos estratégicos, generadores de documentos, los volúmenes se estiman en la siguiente tabla:

Producción de documentos físicos.

Proceso	Documentos Físicos tramitados por mes	Documentos Físicos tramitados por año
ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL	354	4248
COMPRAS	750	9000
CONTABILIDAD	9729	116748
CONTRATACIÓN	1792	21504
FACTURACIÓN Y CARTERA	1751	21012
GASTOS DE VIAJE	3854	46248
GERENCIA GENERAL	354	4248
GESTIÓN DEL SERVICIO	1271	15252
GESTIÓN DOCUMENTAL	63	756
GESTIÓN HUMANA	83	996
GESTIÓN JURÍDICA	5458	65496
HSE	625	7500
TECNOLOGÍA	63	756
TESORERÍA	7333	87996
HISTORIAS LABORALES **	41110	493320
PROMEDIO DE DOCUMENTOS FÍSICOS GESTIONADOS	74590	895080

** Si bien historias laborales no es un proceso puntual, este grupo de documentos hace relación a los pertenecientes a la hoja de vida del funcionario, lo que representa un 55% de la documentación tramitada por la organización.

Tamaño de la organización (personal administrativo).

La organización cuenta con 372 personas en el área administrativa, distribuida de la siguiente forma:

Proceso	Personas involucradas
GESTIÓN DEL SERVICIO	172
CONTABILIDAD	44
SELECCIÓN	32
ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL	24
CONTRATACIÓN	23
FACTURACIÓN Y CARTERA	11
HSE	11
GESTIÓN HUMANA	9
GESTIÓN DOCUMENTAL	8
PLANEACION	8
TECNOLOGÍA	6
COMPRAS	5
TESORERÍA	4
GASTOS DE VIAJE	3
GERENCIA GENERAL	3
GESTIÓN DEL SERVICIO	3
GESTIÓN JURÍDICA	3
ÁREA TECNOLOGÍA	2
SOLICITUDES Y RECLAMOS	1
Total general	372

Clientes:

Actualmente la organización cuenta con 90 Clientes activos, con cobertura nacional.

Distribución Geográfica.

La organización Serdan, cuenta con una distribución geográfica dispersa en 9 Regionales de la siguiente forma:

Bogotá, Villavicencio, Cúcuta, Bucaramanga, Barranquilla, Cartagena, Medellín, Pereira, Cali, Ibagué.

Al igual que 16 agencias o puntos de servicio, ubicados de acuerdo a la diferentes solicitudes de los clientes. Dichas agencias pueden estar ubicadas en cualquier sitio del territorio nacional.

Infraestructura Tecnológica.

Se cuenta con canales dedicados entre sedes regionales que garantizan comunicación oportuna y ágil entre procesos con cobertura nacional. A través de enlaces Frame Relay y conectividad vía WEB nuestras regionales y agencias se conectan con el centro de procesamiento de datos ubicado en Bogotá.

El esquema de conectividad con las oficinas mediante Red WAN y LAN se resume en el siguiente gráfico:



3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Garantizar el correcto flujo, control y almacenamiento de los documentos de acuerdo a los volúmenes suministrados, en el numeral 2.
2. Contar con tiempos de respuesta oportunos y eficaces.
3. Contar con una herramienta software escalable, ágil.
4. Contar con una herramienta que facilite la generación de DRP. (Disaster Recovery Plan – Plan de recuperación ante desastres)
5. Permitir el registro y seguimiento de trámites.
6. Brindar procesos con agilidad y eficiencia documental.

7. Permitir el registro y seguimiento de trámites y documentos
8. Facilitar los procesos de archivo y retención documental.
9. Contar con información veraz y oportuna relacionada a la guarda y custodia de las unidades entregadas.
10. Contar con una herramienta que apoye el flujo y control de los documentos, préstamos y demás actividades propias del software.
11. Contar con un proveedor que apoye los temas relacionados a la Gestion Documental.
12. Contar con una herramienta, cuyo costo beneficio se ajuste a las necesidades de la organización.

4. ANOTACIONES GENERALES PARA EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS

Debe concebirse como un producto orientado a soluciones ya que cada **SGD** tiene unas características propias para adaptarse a los requisitos de la organización en la que actúa. Esta orientación permitirá que el producto pueda crecer y ser flexible ante nuevas condiciones de trabajo. Por tanto, el software debe incluir en su oferta las siguientes capacidades:

Modularidad: con los siguientes elementos básicos:

- Módulo de automatización: facilita la captura de documentación y metadatos de forma desatendida a través de correo electrónico, unidades de red, discos locales, etc.
- Módulo de producción: cliente Web que permite completar, si es necesario, tareas de clasificación, descriptivas o de asignación de metadatos. Incluye un conjunto de herramientas orientadas a la gestión documental: gestión de tablas y listas auxiliares, interfaz de consulta avanzada, histórico, mensajería interna y externa, generación de listados, gestión de documentación electrónica, digitalización, etc.
- Módulo de consulta y publicación Web. Incluye interfaces adaptada a dispositivos móviles, RSS, búsqueda facetada, nubes de etiquetas, gestión de novedades, etc.
- Módulo de administración Web para configurar perfiles de usuario, servidores de correo, trazabilidad, modelo de datos, etc.

Escalabilidad: con posibilidad de licenciar el productos para un número ilimitado de usuarios.

Diseño: adaptación del módulo de publicación a la imagen corporativa.

Adaptación al entorno tecnológico: instalaciones centralizadas, distribuidas y multiplataforma según requerimientos de sistema operativo o base de datos relacional.

Adaptación al entorno funcional: debe implementar funcionalidades estándar en paralelo con otras características, producto de estudios de mercado dentro de las soluciones de gestión documental.

Para el cumplimiento de los objetivos, el software debe ajustarse a los requerimientos suministrados en el Anexo 1.

5. ANOTACIONES ADICIONALES

La Organización Serdan formula los anteriores esquemas de trabajo; sin embargo el proveedor podrá proponer teniendo en cuenta su experiencia y conocimiento nuevos métodos sobre los cuales se hará el respectivo argumento ante los Interventores designados.

6. CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA

CANALES DE COMUNICACIÓN

Si el proponente considera que existen omisiones o contradicciones, o tuviere dudas sobre la interpretación, significado o alcance de cualquier parte de las condiciones o especificaciones de esta invitación, deberá solicitar la aclaración pertinente a la ORGANIZACIÓN SERDAN por escrito hasta el día x de xxxxxx de xxx, a los correos electrónicos: afrodriguez@serdan.com.co

De la misma manera, cualquier modificación o cambio que se introduzca a dicha invitación, será comunicada por la ORGANIZACIÓN SERDAN a todos los participantes de este proceso.

Solamente las informaciones, interpretaciones y aclaraciones suministradas por escrito y los cambios o modificaciones comunicados, serán válidos para la presentación de la propuesta.

CONFIDENCIALIDAD

Cualquier información recibida o generada durante el proceso de solicitud, presentación y evaluación de la oferta, tiene carácter confidencial y reservado, por lo que no podrá ser revelada.

La ORGANIZACIÓN SERDAN y el Proveedor, se comprometen a tomar todas las medidas necesarias para mantener la confidencialidad de la información.

PLAZO DE ENTREGA COTIZACIÓN Y VIGENCIA

El plazo máximo para la entrega de la Propuesta será el día x de xxxxxx de xxxx antes de las 4:00 p.m y debe ser enviada como se indica en la carta de invitación.

OFERTA ECONÓMICA Y VIGENCIA DE PRECIO

La vigencia de los precios ofrecidos por el proponente debe ser de doce (12) meses contados a partir del xx de xxxxx de xxxx, hasta el xx de xxxxx de xxx, para lo cual se ofertará un único precio.

El proponente debe diligenciar el Anexo 1 sin modificar su ORDEN (se debe utilizar el formato entregado). Así mismo, debe estipular su mejor precio unitario sin IVA. Este precio debe ser acorde con los servicios solicitados de acuerdo con la descripción de los mismos.

1. En el Anexo 1 sección, “CONDICIONES ECONÓMICAS DE LA PROPUESTA” se deben cotizar tres veces cada servicio, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:
 - Duración de la relación comercial (uno, dos o tres años).
 - Detallar el valor por unidad de cada uno de los sub-servicios o actividades que se relacionen al servicio.

7. DOCUMENTOS A PRESENTAR

- Certificado de existencia y representación Legal expedido por la Cámara de Comercio competente, con fecha de expedición no mayor a 15 días calendario a la de presentación de la propuesta
- Carta de autorización de visita de Asistencia a las instalaciones del oferente. Estas visitas se efectuarán las veces que el proponente considere necesario, previa programación con la Coordinación de Gestión Documental.

- El proponente deberá anexar 3 Certificaciones de experiencia específica similar, ejecutados en otras compañías; estas deben contener una breve descripción de los trabajos realizados, tiempos de ejecución y valor total. Dichas certificaciones deberán tener un valor mínimo de 52 millones (por año), nombre, cargo y teléfono de la persona que expidió la certificación
- Póliza de seriedad de la oferta, con vigencia de noventa días calendario por el 10% del total de la oferta a favor de SERDAN S.A., MISION TEMPORAL LTDA, Esta póliza debe ser expedida por una compañía de seguros legalmente constituida y autorizada por la Superintendencia Bancaria, y deberá presentarse en original y con recibo de caja del pago de la prima correspondiente.
- Presentar oferta económica en pesos colombianos u dólares donde incluya todos los costos relacionados al servicio (anexo 1).
- Carta de aceptación de las condiciones del pliego de Invitación. Todo proponente que se encuentre de acuerdo a las condiciones estipuladas en la presente invitación debe adjuntar a la propuesta, una carta dirigida a la ORGANIZACION SERDAN firmada y sellada por el Representante Legal en señal de aceptación.

8. CONDICIONES LEGALES

FIRMA DOCUMENTO LEGALIZACIÓN COMERCIAL

El proponente seleccionado como ganador para la prestación del servicio, debe estar en capacidad de firmar oferta comercial con una o todas las compañías que integran la **ORGANIZACIÓN SERDAN (SERDAN S.A., MISIÓN TEMPORAL LTDA, EXPERTOS SERVICIOS ESPECIALIZADOS LTDA Y EXPERTOS PERSONAL TEMPORAL LTDA)**.

CLAUSULAS ESPECIALES DE LA OFERTA COMERCIAL

MULTA: En caso de incumplimiento del proveedor de las obligaciones estipuladas en el contrato u oferta comercial, salvo por causa de fuerza mayor o caso fortuito, debidamente comprobados, incurrirá automáticamente en una multa a favor de la Compañía de la **ORGANIZACIÓN SERDAN** con la cual se haya firmado la oferta comercial, equivalente al 1% del valor de la orden de Compra expedida, por cada día de retardo o incumplimiento, sin perjuicio de que la **ORGANIZACIÓN SERDAN** pueda solicitar el cumplimiento en un plazo determinado. En el caso de que la multa

establecida en esta cláusula llegue a ser efectiva la **ORGANIZACIÓN SERDAN** podrá deducir su valor de las sumas que se deban al proveedor por la prestación del servicio. La aplicación de la multa se limitará hasta un máximo de (20) veinte días, a partir de los cuales se podrá aplicar la cláusula penal.

CLAUSULA PENAL: En caso de incumplimiento del contrato u oferta comercial por parte del proveedor o por transcurrir el término fijado por la **ORGANIZACIÓN SERDAN** en la cláusula anterior, el proveedor pagará a título de pena y por el sólo hecho del incumplimiento, sin necesidad de reconvención judicial previa para constituir en mora a el proveedor, una sanción equivalente al veinte por ciento (20%) del valor estimado del contrato u oferta comercial. En todo caso la **ORGANIZACIÓN SERDAN** podrá exigir el cumplimiento de las obligaciones y reclamar los perjuicios moratorios o dar por terminado el contrato y cobrar los perjuicios compensatorios. El proveedor autoriza a la **ORGANIZACIÓN SERDAN** para descontar de los saldos a su favor, las sumas que por aplicación de esta cláusula resulte deberle, las cuales podrán ser descontadas de las sumas pendientes de pago a el proveedor o cobrarse por la vía ejecutiva, para lo cual este documento prestará mérito ejecutivo. Lo anterior, sin perjuicio del derecho de la **ORGANIZACIÓN SERDAN** de hacer efectiva la póliza de cumplimiento.

FUERZA MAYOR, CASO FORTUITO Y HECHOS DE TERCEROS: Ninguna de las partes será responsable ante la otra por las obligaciones aquí contraídas, cuando el servicio sea suspendido por circunstancias de fuerza mayor, caso fortuito o hecho de terceros. Cada parte asumirá sus propios costos derivados de la fuerza mayor, el caso fortuito o hechos de terceros. Si alguna de las partes se ve afectada por cualquier circunstancia que considere fuerza mayor, caso fortuito o hechos de terceros, debe comunicarlo por escrito a la otra parte dentro de los (5) cinco días siguientes a la ocurrencia. Si las partes acuerdan la existencia de las circunstancias pactarán el término de la suspensión o el nuevo plazo de entrega o la terminación del servicio. Al cesar las circunstancias que determinaron la fuerza mayor, el caso fortuito o el hecho de terceros, la parte afectada notificará el hecho a la otra de manera inmediata y continuará con la ejecución del servicio.

La **ORGANIZACIÓN SERDAN** podrá dar por terminado los servicios relacionados en la presente oferta en cualquier tiempo y sin que medien circunstancias especiales, con el solo aviso, con treinta (60) días calendario de anticipación, dado por escrito a EL PROVEEDOR.

9. PÓLIZAS

- **PÓLIZA DE CUMPLIMIENTO:** El proveedor debe anexar una póliza de cumplimiento, con vigencia igual a la de la oferta comercial firmada y cuatro meses más y por el 30% del total estimado de la oferta, a favor de SERDAN S.A., MISIÓN TEMPORAL LTDA

- **PÓLIZA DE CALIDAD:** El proveedor debe anexar una póliza de calidad con una vigencia igual a la de la oferta comercial firmada y cuatro meses más y por el 30% del total estimado de la oferta, a favor de SERDAN S.A., MISIÓN TEMPORAL LTDA, EXPERTOS SERVICIOS ESPECIALIZADOS LTDA Y EXPERTOS PERSONAL TEMPORAL LTDA.

Estas pólizas deben ser expedidas por una compañía de seguros legalmente constituida en Colombia. El proveedor debe anexar el recibo de caja correspondiente al pago de las pólizas.

**ESTA ES LA ÚNICA INVITACIÓN A COTIZAR POR FAVOR PRESENTE SU
MEJOR OFERTA**

**LA PRESENTE NO REPRESENTA COMPROMISO COMERCIAL PARA LA
ORGANIZACIÓN SERDAN**

Gestión Documental

Organización Serdan

10. ANEXO 1

1. Información del proveedor.

INFORMACIÓN DEL PROVEEDOR	
Favor responder en el campo de Respuesta cada una de las preguntas que se encuentran a continuación	
Información Requerida	Respuesta
Datos Generales	
Nombre completo legal y nombre comercial	
Teléfono	
Posee la empresa certificación de calidad ISO 9001 (en caso afirmativo indicar entidad certificadora y año de certificación)	
Numero de años en el mercado	
Describa el rol que jugará su empresa en la entrega de la solución requerida	
Si no es el proveedor principal, méncionelo	
Ubicación de oficina principal y dirección	
Localización y propósito de otras oficinas	
Contactos relevantes para esta solicitud de información, incluyendo cargos corporativos, direcciones, números de teléfono y de fax, direcciones e-mail, páginas Web.	
Enfoque de negocios	
¿Cuáles son sus planes y orientación futura?	
Describa la estructura empresarial actual	
Si es una sucursal, subsidiaria o división, ¿Cuál es el nombre de la compañía matriz y país de incorporación?	
Haga una descripción general de la casa matriz y su actividad principal	
Posee alguna estructura de socios de negocio o canales que cubran mercados específicos o regiones del país?	
Información financiera	
Resuma brevemente las condiciones financieras. (promedio de ventas anuales)	
Historia empresarial	
Breve historia de su firma, resaltar logros y eventos más significativos	
Total de años en el negocio	
Número de años con la estructura empresarial actual	
Tamaño de la compañía	
Total de Empleados	
Promedio de antigüedad	
Crecimiento en número de empleados en los últimos 3 años	
Numero de ejecutivos y gerentes senior y promedio de antigüedad en la empresa y en la industria	
Número de desarrolladores de productos de software y promedio de antigüedad en la firma y en la industria	
Número de consultores y especialistas y promedio de antigüedad en la firma y en la industria	
Número de personas dedicadas a investigación y desarrollo	
Número de personas para entrenamiento y soporte, promedio de antigüedad en la firma y en la industria. Indicar si son recursos dedicados o no.	
Número de personas en la administración	
Indique el personal certificado y ente certificador en el producto ofrecido en la presente oferta. Describir en que consiste la certificación	
Oferta de productos y servicios	
¿Cuál fue el crecimiento en su base de clientes en los últimos 3 años?	
Liste todos los productos y servicios con su contribución en porcentaje al total de ingresos, base instalada actual, crecimiento en los últimos 3 años?	
Información adicional	
Lista de empleados claves, nombre, localización, responsabilidad	
Lista de empleados claves para este compromiso, nombre, localización, responsabilidades	
Describa sus alianzas estratégicas actuales o pasadas más significativas	
Liste las membresías actuales o pasadas más importantes con la industria o el gobierno	
Indique tres referencias corporativas. Incluya: nombre, organización, cargo, dirección, teléfono, e-mail, pagina Web, naturaleza de la relación.	

2. Información General de la Solución.

INFORMACIÓN DE LA SOLUCIÓN	
Favor responder en el campo de Respuesta cada una de las preguntas que se encuentran a continuación	
Información Requerida	Respuesta
Descripción General	
Nombre del producto /servicio propuesto.	
Nombre del vendedor.	
Nombre del fabricante, si es diferente al antes indicado.	
Indique la versión del producto /servicio propuesto.	
Si no es la última, explique por que.	
Describa el papel y alcance del producto /servicio incluido en la solución propuesta.	
Principales características y funcionalidades del producto /servicio propuesto.	
Relacione otros usos relevantes del producto /servicio propuesto.	
Indique a que filosofía esta relacionada la herramienta o como esta catalogada a nivel mundial. (CRM, Contact Management, BI, etc.)	
Relacione otros productos o servicios que sirvan al propósito requerido.	
Esquema de Licenciamiento	
Indique si se trata de una compra o del uso de una licencia.	
Si se trata del uso de una licencia, describa sus restricciones de precio, ya sean por el número de usuarios, localizaciones (site), volúmenes.	
Describa el esquema de precios utilizado para el producto /servicio. Indique si el costo de la licencia es por una vez o es un costo recurrente.	
Si es recurrente, indique los términos mínimos y /o cláusulas de cancelación.	
Describa los cargos por soporte y mantenimiento del producto /servicio	
Describa el licenciamiento de productos complementarios	
Describa los costos adicionales para el producto /servicio propuesto que no correspondan a licenciamiento y soporte/mantenimiento	
Versión Propuesta del Producto /Servicio	
Explique cual es el número de la versión /revisión y fecha de liberación del producto /servicio propuesto.	
Relacione las mejoras más significativas de las versiones más recientes.	
Soporte y Mantenimiento	
Describa el soporte y mantenimiento post-implementación recomendados para los productos / servicios.	
Describa cómo se llevará a cabo el mantenimiento y el soporte del producto /servicio (Ej. en el sitio, remotamente).	
Describa si el esquema de mantenimiento propuesto contiene un soporte 24x7x365. Si es el caso, describa el alcance.	
Describa cómo y quién realiza el soporte de primera línea del producto / servicio.	
Describa quién realiza el soporte y mantenimiento en el sitio. Si es subcontratado, proporcione el nombre del subcontratista.	
Describa los recursos requeridos para apoyar el soporte a los productos /servicios del proyecto al interior de la empresa compradora	
Personal de soporte.	
Describa el personal asignado al soporte de los productos /servicios que serán utilizados para la implementación del proyecto	
Indique el número total, su organización, roles, habilidades y tareas.	
Relacione los empleados clave asociados con el soporte de los productos /servicios del proyecto. Indique el número total, su organización, habilidades, y tareas.	
Describa si los diseñadores y desarrolladores originales que estarán en la aplicación de los productos /servicios del proyecto estarán involucrados en la etapa de mantenimiento y soporte.	
Describa los recursos disponibles para la parametrización e integración de los productos /servicios del proyecto, número, habilidades, nivel de experiencia.	

Documentación	
Describa los aspectos inherentes a la documentación del producto /servicio tales como el alcance y nivel.	
Entrenamiento	
Describa el entrenamiento ofrecido para el personal de la empresa compradora con relación a los productos /servicios, indique la audiencia objetivo (Ej. Usuarios, operaciones, técnico, horas, materiales, idioma).	
Describa los temas de entrenamiento incluidos	
Describa la metodología utilizada para el desarrollo del entrenamiento y perfil de los instructores	
Relacione todas las opciones de ubicación para el entrenamiento, por ejemplo: en el sitio, en sus instalaciones.	
Si se dispone de entrenamiento en el sitio, describa los requerimientos en cuanto al sitio para el aprendizaje.	
Indique las horas disponibles para el entrenamiento (Ej. Horas laborales, antes, después, fines de semana).	
Indique si se dispone de entrenamiento post implementación.	
Describa como se llevará cabo y su costo.	
Describa otras opciones de entrenamiento disponibles.	
Cambio Cultural	
Describa como se lleva a cabo el cambio cultural dentro de las compañías a las cuales se les implementa la solución	
El cambio cultural lo hacen directamente o lo hace otra empresa? Si es con otra empresa, que relación tienen?	
Explique la metodología utilizada para aplicar este cambio cultural.	
Relacione la experiencia que se tiene haciendo estos cambios culturales.	
Información adicional del producto	
Numero de instalaciones existentes del producto en el mundo y en el país	
Años de experiencia en la implementación del producto	
Es el producto producido por la empresa o es representado	
Ventas anuales del producto a nivel mundial	
Distinciones o premios recibidos por el producto.	
Inversión anual estimada en investigación y desarrollo del producto	
Cantidad de años del productor en el negocio.	
Numero de versiones de la herramienta	
Explicar y documentar la dirección estratégica del producto	
Explicar historial financiero de la compañía fabricante del software	
Explique en detalle como se posiciona su solución en el mercado (A que mercado va dirigido, a que segmentos, etc.)	
Cual es el valor estimado de inversión por primera vez por usuario en la implementación de un proyecto (Incluyendo valor de licencias de software, servicios de implementación, primer años de soporte técnico)	

3. Requerimientos Funcionales

REQUERIMIENTOS FUNCIONALES DE LA SOLUCIÓN		
Requerimiento	Descripción	Comentarios del Proveedor
Administración de documentos y archivos		
Requerimientos generales	La solución debe ser WEB, El cliente web no solo debe permitir la visualización de datos, sino el procesamiento de los mismos a través de web.	
Requerimientos generales	El SGD, las ayudas, herramientas, documentación y los sitios de soporte deben operar y entregarse en idioma español, utilizando términos ajustados al sector.	
Requerimientos generales	El SGD de permitir el envío de notificaciones a los usuarios responsables del trámite, mediante la integración con el sistema de correo electrónico	
Requerimientos generales	El SGD debe tener como mínimo los siguientes tipos de usuarios: *Super Administrador: Asignar, modificar y eliminar permisos y roles a usuarios, permitir modificar y anular un radicado. *Administrador de dependencia: permisos de asignación, reasignación, radicación y digitalización de de documentos. *Trámite: puede crear documentos y tiene permisos para gestionar documentos. *Consulta: visualización de documentos.	
Requerimientos generales	Facilidad de poder generar grupos de contactos a través de condiciones específicas definidas en cualquier combinación de campos de los contactos de la base de datos. Poder definir el ordenamiento y forma de visualización de los resultados de estas búsquedas y poderlos establece como búsquedas estándar.	
Requerimientos generales	El SGD debe realizar un registro de fallas del sistema(log de eventos), que incluya caídas del servicio total o parcial con reporte de los mismos describiendo el tipo de falla, hora y origen	
Requerimientos generales	El SGD debe proporcionar información integral.	
Requerimientos generales	El SGD debe permitir la lectura del sistema de código de barras	
Requerimientos generales	El SGD debe permitir, el cargue y flujo de archivos electronicos, generados por MS-Office, Open Office, Archivos de texto, imagenes en formatos Tiff, Multi Tiff, PDF, JPG, GIF, PNG y correos electronicos (MS-Outlook)	

DIGITALIZACIÓN		
Digitalización	El SGD suministrado permite la digitalización de documentos de manera que se puedan almacenar posteriormente y consultar a través de los datos indexados y conformar una base de datos única de documentos digitalizados, además deberá existir un enclavamiento entre la imagen y los datos indexados correspondientes al documento.	
Digitalización	La herramienta de digitalización debe estar integrada al SGD y debe permitir la digitalización de documentos en cualquier etapa de la radicación, workflow y archivo.	
Digitalización	La herramienta de digitalización debe permitir escanear documentos en formato TIFF G4, MULTITIFF, blanco y negro, escala de grises, color y a 200 dpi como mínimo.	
Digitalización	Facilidad para poder asociar la estructura de ventas de la empresa (Vendedor, Supervisor regional etc., que atiende la cuenta). El sistema debe permitir la creación flexible de la estructura del equipo de ventas.	
Digitalización	El SGD debe soportar cualquier marca de escáner, compatible con escáner con driver ISIS, forma de alimentación y tamaño del papel.	
Digitalización	El proceso de digitalización podrá ser realizado de forma individual o por lotes de documentos	
Digitalización	Facilidad para poder hacer búsquedas rápida de cuentas dentro de la base de datos por cualquiera de los ítems de información de la cuenta, ya sea por el dato completo o parcial.	
Digitalización	El proceso de digitalización individual permite anexar la imagen del documento a otra imagen seleccionada componiendo un archivo multitiff (multipágina)	
Digitalización	El SGD debe garantizar la importación de imágenes e índices	
Hardware	El SGD, debe permitir la interacción con scanner con tecnología TWAIN	
BÚSQEDAS		
Busqueda de documentos	El SGD debe tener un motor avanzado de búsqueda.	
Busqueda de documentos	El SGD permitirá la búsqueda de documentos por índices.	
Busqueda de documentos	El SGD debe permitir la búsqueda de documentos almacenados en las diferentes carpetas y subcarpetas.	
Busqueda de documentos	El SGD permitirá la búsqueda por llaves de acceso, palabras contenidas en los índices a documentos radicados o que se encuentren almacenados en el archivo de gestión o central	
Busqueda de documentos	El SGD permitirá la búsqueda de carpetas por índices.	
Busqueda de documentos	El SGD debe permitir visualizar los resultados de una búsqueda en una lista.	
Busqueda de documentos	El SGD debe permitir búsquedas en diferentes campos utilizando operadores lógicos y de conexión (ejemplo: MAYOR QUE, MENOR QUE, Y, O, ENTRE, IGUAL, CONTIENE, entre otros.)	
VISOR		
Visor	El SGD suministra un visor o visualizador de imágenes digitales integrado a la aplicación en el cliente vía web. La herramienta es transversal para todas las aplicaciones de la CGR integrada a través de web services bajo una arquitectura SOA.	
Visor	El visor debe soportar la visualización de archivos en formato generados por MS-Office, Open Office, Archivos de texto, imagines en formatos Tiff, Multi Tiff, PDF, JPG, GIF, PNG y correos electronicos (MS-Outlook)	
Visor	El visor debe tener las utilidades de aumentar o disminuir el tamaño de una imagen, rotarla y desplazarla; se podrá eliminar una imagen y redigitalizar un documento de acuerdo con los permisos asignados.	

INDEXACIÓN		
Indexacion	El SGD debe incluir un componente de indexación que permita capturar información de los documentos y las carpetas de manera parametrizada, con base a los campos definidos al tipo documental asociado a cada documento.	
Indexacion	El proceso de indexación podrá ser a documentos individuales a lotes de documentos digitalizados sobre cualquier tipo de documento; incluso se podrá indexar un tipo documental que no tenga soporte digital.	
WORKFLOW		
Workflow	El SGD deberá tener una herramienta de WorkFlow que permita modelar los flujos de procesos (estado del documento, responsable, términos de vencimiento y alertas). En caso de ser propio del SGD su licenciamiento deberá estar previsto en la solución. Para el caso de ser un motor diferente su licenciamiento deberá tener las mismas características del licenciamiento de la herramienta del SGD.	
Workflow	WorkFlow permite parametrizar y configurar nuevos e ilimitados número de procesos.	
Workflow	WorkFlow debe permitir la definición de alertas dentro de cada proceso y efectuar el escalamiento a diferentes roles dentro un proceso.	
Workflow	WorkFlow debe permitir el envío de alertas y notificaciones a diferentes destinos a través del correo electrónico.	
Workflow	WorkFlow debe obligar a los usuarios, grupo de usuarios a seguir reglas o acciones específicas.	
Workflow	Definición de diferentes tipos de objetivos de desempeño de la fuerza comercial o de servicio al cliente. Poder modelar y definir diferentes tipos de objetivos como ventas, recaudo, visitas, penetración, cubrimiento, capacitación.	
GESTIÓN DE ARCHIVO		
Archivo - Tablas de Retención Documental	El SGD debe permitir definir unidades administrativas para el manejo organizacional de los documentos.	
Archivo - Tablas de Retención Documental	El SGD debe permitir crear, modificar, mantener actualizadas las Tablas de Retención Documental, consultar y generar las alertas de los tiempos de retención y disposición final de los documentos.	
Archivo - Tablas de Retención Documental	El SGD debe permitir el control automático de transferencias y eliminación de documentos.	
Archivo - carpetas electrónicas	El SGD debe permitir la creación y asignación de carpetas electrónicas para la organización de documentos después de escanear o importar documentos	
Archivo - transferencias Documentales	El SGD debe notificar los documentos a transferir de acuerdo con La TRD.	
Archivo - transferencias Documentales	EL SGD debe permitir las transferencias documentales entre el Archivo de Gestión, el Archivo Central y el archivo histórico de acuerdo con TRD; permitiendo control de los expedientes electrónicos y físicos.	
Archivo - Ubicación física	El SGD deberá administrar los documentos físicos, indicando la signatura topográfica	
Archivo - Ubicación física	El SGD deberá administrar y controlar el inventario de expedientes y cajas.	
Archivo - Ubicación física	El SGD deberá imprimir rótulos autoadhesivos de expedientes y cajas para su identificación con información del registro y código de barras.	
Archivo - préstamo de documentos	El SGD debe permitir registrar y controlar el préstamo y devolución de expedientes. Mediante los cambios de estado y su tiempo de asignación.	

REPORTES Y ESTADÍSTICAS		
Reportes	El SGD debe generar informes y estadísticas de todas las actividades inherentes al sistema.	
Reportes	El SGD debe permitir la visualización de los reportes generados y debe garantizar la exportación de los mismos a otros formatos como txt.	
Reportes	El SGD debe generar reportes con la información del Cuadro de Clasificación Documental.	
Reportes	El SGD debe generar reportes con la información de las Tablas de Retención Documental por dependencia.	
Reportes	El SGD debe generar reporte del inventario del archivo físico, que permita la impresión utilizando el formato único de inventario documental, filtrar la información de los documentos asociados a una dependencia o usuario, que incluya la Signatura Topográfica.	
Reportes	El SGD deberá permitir consultar los índices y generar los reportes de los contenidos de las unidades de almacenamiento (cajas) del archivo central y que además se pueda imprimir.	
Reportes	El SGD debe ofrecer un generador de reportes, debe permitir al usuario diseñar y generar reportes no estandarizados de acuerdo a necesidades específicas, eligiendo los campos de la base de datos, fechas o rangos de fechas.	
Reportes	El SGD debe generar reportes de los préstamos de documentos, que reflejen nombre del documento o carpeta, usuario a quien se presta, responsable del préstamo, fecha de préstamo, tiempo préstamo, fecha devolución, No de folios, signatura topografica y el histórico de préstamo.	
Reportes	El SGD debe generar reporte por usuario, el cual evidencia el estado del préstamo de los diferentes documentos y debe permitir su impresión.	
Reportes	El SGD debe generar reportes de la gestión de los documentos, el cual pueda ser filtrado por clase de gestión realizada, tipo de comunicación (interna, externa enviada o externa recibida), fecha y hora, dependencia, usuario	
Reportes	El SGD debe permitir generar el reporte de los documentos recibidos por las dependencias, la unidad de correspondencia y ventanillas, bajo el parametro de rango de fechas y por radicado.	
Reportes	El SGD debe permitir generar el reporte de los documentos entregados y no entregados por dependencias, bajo el parametro de rango de fechas	
Reportes	El SGD debe permitir generar el reporte de los trámites asignados por funcionarios o por dependencia.	
Reportes	El sistema debe permitir generar reportes de la relación de los números de radicación anulados por rangos de fechas, usuarios y series documentales.	
Reportes	El SGD debe permitir generar un reporte del historico de la gestión del documento (trazabilidad)	
Reportes	El SGD debe permitir generar estadísticas de radicación por dependencias y tipos de documento, así como las operaciones realizadas por cada usuario.	
Estadísticas	El SGD debe permitir generar estadísticas de seguimiento a los indicadores de eficiencia por dependencia: * Documentos asignados (Documentos asignados/ Documentos recibidos) * Trámites respondidos (Documentos recibidos/ Documentos respondidos)	
Estadísticas	El SGD debe producir un reporte con las estadísticas de alertas de vencimientos, los tiempos de gestión, los volúmenes mensuales, trámites por usuarios, por unidades administrativas, en proceso, cerrados, etc. para el control detallado de la gestión realizada a los documentos.	

SEGURIDAD		
Seguridad	El SGD debe incluir la funcionalidad o un módulo específico de seguridad	
Seguridad - usuarios.	El SGD debe tener su propio sistema de control de acceso.	
Seguridad - usuarios.	El SGD debe definir privilegios de acceso de usuarios basados en LDAP.	
Seguridad - usuarios.	El Sistema debe desconectarse después de un tiempo de inactividad del usuario.	
Seguridad - usuarios.	Debe permitir la definición y modificación de perfiles y permisos de usuarios.	
Seguridad - usuarios.	Debe permitir la creación de grupos de usuarios con sus respectivos permisos.	
Seguridad - usuarios.	El sistema debe dejar un rastro (log de auditoría) de las transacciones por usuario, fecha, hora y tipo de transacción	
Seguridad - documentos	Permitir la asignación de permisos globales de consulta a carpetas y sus documentos.	
CONDICIONES GENERALES DEL SISTEMA		
Requerimientos - Sistema Operativo	La instalación del sistema debe funcionar en el sistema operativo Windows Server Enterprise 2003 y superior.	
Requerimientos - Bases de Datos	El sistema debe estar en capacidad de funcionar sobre el motor de base de datos SQL Server, MySQL.	
Requerimientos - Bases de Datos	El aplicativo deberá hacer conexión a la base de datos a través de pool de conexiones de acuerdo a las bases de datos requeridas.	
Requerimientos - Administración Sistema	El sistema debe ser administrado y mantenido de manera centralizada.	
Requerimientos - Almacenamiento de las imágenes	El SGD deberá permitir seleccionar el almacenamiento de la base de datos y de las imágenes de diferentes repositorios de la red.	
Requerimientos - Navegación	Ser accedido mediante un navegador por ejemplo Internet explorer 5.0 o superior, Mozilla Firefox 2.0 o superior, opera, Chrome	
Requerimientos - Conectividad	Ser totalmente independiente de la topología de red utilizada, es decir, el sistema debe poder funcionar en múltiples esquemas de comunicación, tanto para equipos conectados remotamente, como para equipos conectados por una red LAN o WAN, y todas las combinaciones.	
Requerimientos Software de Gestión Documental	El SGD debe cumplir con una arquitectura por componentes para su implementación o actualización por fases y deberá permitir la integración de futuros componentes tales como certificadora y firma digital, explotación de información y toma de decisiones.	
Requerimientos Software de Gestión Documental	El SGD debe proporcionar información real, confiable y oportuna de los datos registrados en el sistema.	
INTEGRACIÓN CON OTRAS APLICACIONES		
Integración - correo electrónico	El SGD debe permitir la integración con el servidor de correo electrónico (MS-Outlook)	
Trabajo Colaborativo	El sistema debe permitir el empleo de las herramientas de correo electrónico y portal web.	
Integración - Web.	Permitir integración de componentes a través de servicios Web, el aplicativo debe utilizar el portal corporativo como punto único de acceso, al igual que las demás aplicaciones que se adquieran o aplicaciones que se actualicen.	
Integración - Web.	Debe cumplir/desarrollarse o soportar estos protocolos y/o lenguajes de programación: AJAX, CSS, DHTML, Java, JavaScript, HTML, XHTML, XML, ASP y Lotus notes entre otros	
Integración - Web.	Cumplir con el estándar Java J2EE 1.4 o superior.	

USABILIDAD		
Usabilidad SGD	El SGD debe proveer una capa de presentación mediante un entorno gráfico amigable	
Experiencia de usuario	El SGD debe ser intuitivo, y de fácil manejo por los diferentes usuarios	
LICENCIAMIENTO		
Licencias	El Oferente deberá suministrar el licenciamiento del software de Gestión Documental a perpetuidad mínimo para dos servidores (cada uno hasta con cuatro procesadores), en un documento indicando la versión implementada, vigencia y cantidad de servidores en los cuales se puede instalar.	
DOCUMENTACIÓN		
Medios de instalación del SGD	El proveedor debe suministrar tres (3) juegos de medios digitales con los instaladores del sistema de gestión documental, los cuales serán utilizados de la siguiente manera: salvaguardado un paquete, utilizado un paquete y de Backup un paquete.	
Documentos requeridos	Entregar las guías y el plan de pruebas funcionales y no funcionales, las cuales deberán ser validadas en conjunto con la organización, el plan de pruebas debe incluir pruebas de disponibilidad, rendimiento (carga, estrés, picos y resistencia) y seguridad (tests de intrusión, validación, integridad), pruebas de integración con correo electrónico y sistemas de información.	
Manuales	El sistema debe incluir el manual para usuarios finales en formato electrónico, debe estar presente en línea dentro del SGD.	
Manuales	Manual técnico para usuarios no funcionales (administración del SGD)	
Ayudas	El SGD debe incluir ayuda en línea con ilustraciones de pantalla.	
GARANTÍA, MANTENIMIENTO Y SOPORTE		
Soporte - actualizaciones	El oferente deberá realizar la instalación de las actualizaciones del SGD y entregar los medios, documentos tanto técnicos como de usuarios durante tres años con su respectiva capacitación.	
Soporte - actualizaciones	El sistema debe contar con la facilidad para generar consultas por parte del usuario final utilizando herramientas como Query by Example o Query Generator	
MONITOREOS Y ALARMAS		
Manejo de alertas y Alarmas	Facilidad de poder contar con medios por los cuales se puedan automatizar alarmas y alertas para cualquier tipo de información que lo requiera	
Personalización	Estas alarmas deben poder ser programadas o modificadas	
Monitoreo	Deben operar automáticamente dependiendo de los eventos ocurridos dentro de la base de datos 7x24x365	
Actividades	El sistema debe poder mandar notificaciones automáticas a las personas a las cuales afecta el evento X.	
Integración	El sistema no solamente debe verificarse a sí mismo, si no también al sistema ERP.	
Comunicación	El sistema debe poder enviar notificaciones vía e-mail, adicionalmente poder ser integrado con sistemas que puedan mandar estas alarmas vía Fax, Beeper, Mensajes de Texto, o publicaciones vía Web.	
Notificaciones	El sistema debe poder enviar reportes de manera automática de actividades generadas en ciertos lapsos de tiempo, a grupos de personas vía e-mail en formato P.D..	

4. Requerimientos Técnicos

REQUERIMIENTOS TÉCNICOS	
Función del Negocio	Respuesta
Especificaciones	
Sistema operacional soportado	
Topologías de red soportadas	
Explicar opciones de clientes soportados	
Sistemas de bases de datos soportados	
Tecnología de programación utilizada en el sistema	
Estándares de comunicación de integración y comunicación utilizadas	
Descripción de la arquitectura (Cliente Servidor, LAN, WAN, Dos capas, Tres capas, etc)	
Descripción de la funcionalidad vía Web. Seguridad, personalización.	
Requerimientos mínimos de operación para una LAN	
Anexar diagrama de topología de red recomendada	
Explicar el grado de escalabilidad de la solución en términos de usuarios, topología de red, de operación distribuida, usuarios remotos, oficinas remotas	
Facilidad de utilizar usuarios desconectados con posibilidad de sincronización de información (Handheld, dispositivos móviles).	
Explicar esquema de operación	
Administración del sistema	
Facilidad de instalación y actualización del sistema	
Numero de versiones liberadas por año	
Explicar esquema de administración de desarrollos propios o personalizaciones del sistema	
Explicar el esquema de seguridad de la aplicación	
Explicar el manejo de licencias de uso del software	
Explicar la configuración de la base de datos del sistema	
Posee herramientas para el mantenimiento de la base de datos? Explicar (integridad, eliminación de duplicados, consolidación)	
Posee esquema de operación con bases de datos distribuidas? Explicar.	
Posee facilidades para administrar cambios en la base de datos? Explicar	
Describe como es el proceso de aplicación de nuevas versiones, tiempos estimados e impacto sobre la operación normal del sistema.	
Integración	
Posee la herramienta facilidades para migración de datos? Explicar.	
Se puede integrar la aplicación a sistemas de correo electrónico? Explicar	
Posibilidad de integración con sistema de monitoreo de eventos? Explicar	
Posee el sistema facilidad de integración con sistemas de Fax? Explicar.	
Posee el sistema integración CTI? Explicar.	
Posee el sistema facilidades de integración con sistemas de Hand Held? Explicar.	
Posee el sistema facilidad de integración con sistemas ERP?	
Posee el sistema facilidades de integración con sistemas de BI? Explicar.	
Personalizaciones y desarrollos	
Posee el sistema facilidades para creación de campos en la base de datos? Explicar.	
Posee el sistema facilidad es para modificar o crear las pantallas? Explicar	
Posee el sistema facilidades para modificar o crear nuevos procesos? Explicar	
Cuenta el sistema con definición de WorkFlows?	
Que lenguajes de programación se pueden utilizar para generar modificación y/o adiciones al sistema?	
Explicar el nivel profesional requerido para poder generar estas modificaciones o adiciones?	
Explicar como se administran las modificaciones o cambios al sistema.	

5. Requerimientos De Facilidad De Uso E Implementación

REQUERIMIENTOS DE FACILIDAD DE USO E IMPLEMENTACIÓN	
Función del Negocio	Respuesta
Ayudas del Sistema	
Posee el sistema ayudas en línea? Explicar	
La ayuda opera a nivel de campo y contexto?	
Es posible hacer adiciones a la ayuda del sistema?	
Es posible generar ayudas para los desarrollos o personalizaciones desarrolladas en el sistema?	
Se entregan manuales de usuario y manuales técnicos con el sistema?	
Esta disponible el sistema en idioma español?	
Cual es el tiempo de disponibilidad de las nuevas versiones en idioma español desde el momento de la liberación en inglés?	
Implementación	
Cuanto es el rango promedio en tiempo de la implementación de un proyecto con su sistema para las áreas de mercadeo, ventas y servicio al cliente?	
Aplica su empresa una metodología de implementación? Favor explicar en resumen las principales etapas y anexar documento detallado de la metodología de implementación.	
Está su empresa en disposición de desarrollar un piloto del sistema instalando el software en ambiente real y montando una proceso sin ningún costo para la empresa por un periodo aproximado de un mes?	
Favor indicar cuales cursos se requieren en el proceso de implementación, cual es su duración estimada, prerrequisitos y logística requerida	
Esta certificada su empresa con alguna norma de calidad para el proceso de implementación del sistema ofrecido?	
Favor relacionar referencias locales de implementaciones indicando empresa, funcionalidad implementada, duración total de la implementación, nombre del contacto en la empresa, teléfono y dirección e-mail.	
Incluye el proceso de capacitación y consultoría la formación del personal de la empresa en aspectos técnicos y de desarrollo de adecuaciones y/o personalizaciones? Favor explicar de que forma se transfiere el conocimiento técnico al personal de la empresa y en que grado de autonomía queda esté después de la implementación	
Favor anexar las hojas de vida del personal que estará participando en la implementación del proyecto de la empresa.	
Realiza su empresa una revisión postimplementación para validar el cumplimiento de los objetivos del proyecto?. Favor explicar.	
Posee su organización una metodología clara para levantamiento de requerimientos, favor anexar detalle.	
Posee su organización una metodología clara para el diseño de la solución a implementar, favor anexar detalle.	
Posee su organización una metodología clara para realizar pruebas a la solución a implementar, favor anexar detalle.	
Posee su organización una metodología clara para el manejo y control de cambios surgidos en la implementación del sistema, favor anexar detalle.	
Posee su organización una metodología clara para planear y ejecutar migración de datos al nuevo sistema, favor anexar detalle.	
Cual es el acompañamiento ofrecido por su organización en el cambio procedimental y cultural que implica la implementación de la nueva solución, favor anexar detalle.	
Soporte Técnico	
Que cubre el contrato o convenio de soporte técnico y actualizaciones de software y cuales son las tarifas anuales por dicho servicio?	
Favor explicar y documentar como es el proceso de prestación del servicio de soporte técnico y actualizaciones	
Favor explicar como es el proceso de entrega de nuevas versiones y actualizaciones del producto y que apoyo se recibe de parte del proveedor en este proceso	
Cuales son los horarios de atención de soporte técnico y cuales son los mecanismos de comunicación para reportar casos de soporte y obtener retroalimentación de su estado y avance?	
Posee su empresa alguna metodología de soporte o mantenimiento preventivo para apoyar a la empresa en el uso del sistema?. Favor explicar.	
Explique los mecanismos de comunicación de su organización con los clientes para retroalimentar el estado de los casos de soporte técnico.	
Con cuanto personal y de que perfil cuenta su organización para la prestación del servicio de soporte técnico.	
Posee su organización certificación de calidad para la prestación del servicio de soporte técnico. En caso afirmativo explicar en detalle el procedimiento certificado.	

6. Condiciones Económicas de la Propuesta

CONDICIONES ECONÓMICAS DE LA PROPUESTA	
Pregunta/Requerimiento	Respuesta
Precios de Licencias de Software	
Favor indicar y documentar claramente el valor de cada uno de los elementos para un estimado de X usuarios nombrados del sistema	
Explicar forma de licenciamiento del software	
Precio de cada componente de licencias de software, discriminando valor de licencias de servidor, usuarios y cualquier elemento adicional requerido para que el sistema opere adecuadamente	
Indicar claramente el valor total de licencias de software en Dólares Americanos	
Favor indicar en detalle la forma de pago y cronograma de pagos propuesto	
Precios de Soporte Técnico	
Favor indicar claramente como se cobra el valor del soporte técnico del software	
Valor unitario y total del soporte técnico para la aplicación con base en el número de usuarios especificado en el numeral anterior.	
A que se tiene derecho por el pago de este soporte técnico?	
A partir de que momento se debe pagar el valor de este soporte técnico.	
Favor indicar en detalle la forma de pago y cronograma de pagos propuesto	
Precios de Actualizaciones	
Favor indicar claramente como se cobra el valor de las actualizaciones del software	
Valor unitario y total de las actualizaciones para la aplicación con base en el número de usuarios especificado en el numeral anterior.	
A que se tiene derecho por el pago de esta actualización?	
A partir de que momento se debe pagar el valor de las actualizaciones	
Favor indicar en detalle la forma de pago y cronograma de pagos propuesto	
Precios de Servicios Profesionales	
Favor indicar claramente como se cobran los servicios profesionales para la implementación del proyecto	
Favor indicar en detalle el estimado del valor de los servicios profesionales para la implementación del proyecto en la empresa.	
Favor indicar que incluyen estos servicios profesionales	
Especificar claramente el cronograma de pagos propuesto para los servicios profesionales	
Favor indicar en detalle la forma de pago y cronograma de pagos propuesto	
Gastos adicionales	
Favor indicar en detalle gastos adicionales en los cuales hay que incurrir para la implementación del proyecto, tales como:	
Impuestos	
Gastos de Importación y nacionalización	
Desarrollos a la medida si no están incluidos en los servicios profesionales	
Valor de software adicional o complementario	
Gastos de desplazamiento, viajes y alojamiento	
Gastos de instalación y parametrización si no están en los servicios profesionales	
Valor total del Proyecto	
Favor indicar el valor total del proyecto en dólares americanos	
Favor indicar descuentos ofrecidos en la presente propuesta	

13. Recursos y Presupuesto

13.1 Físicos

ACTIVIDAD DEL PROYECTO	MAQUINARIA O NO CONSUMIBLES					
	NOMBRE DEL RECURSO	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO ACTIVIDAD - RECURSO	TOTAL POR ACTIVIDAD
Administración del Proyecto	Equipos de Computo y software	Dias	17	3950	\$ 67.150,00	\$ 67.150,00
Gestión de Integración	Equipos de Computo y software	Dias	15,67	3950	\$ 61.896,50	\$ 61.896,50
Situación Actual	Equipos de Computo y software	Dias	64	3950	\$ 252.800,00	\$ 252.800,00
Modelo de Negocios	Equipos de Computo y software	Dias	32,33	3950	\$ 127.703,50	\$ 127.703,50
Modelo de Tecnologías de la Información	Equipos de Computo y software	Dias	87,83	3950	\$ 346.928,50	\$ 346.928,50
Modelo de Planeación	Equipos de Computo y software	Dias	100,5	3950	\$ 396.975,00	\$ 396.975,00
Recomendación de Implementación	Equipos de Computo y software	Dias	21,33	3950	\$ 84.253,50	\$ 84.253,50
Cierre	Equipos de Computo y software	Dias	2	3950	\$ 7.900,00	\$ 7.900,00
TOTAL					\$ 1.345.607,00	\$ 1.345.607,00

Aclaración: El día laboral, esta sobre tres horas laborales

Actividad	PERSONAL	MATERIALES O CONSUMIBLES	MAQUINARIA O NO CONSUMIBLES	Total Por Actividad	Impacto %
Administración del Proyecto	\$ 524.863,00	\$ 11.268,00	\$ 67.150,00	\$ 603.281,00	3,2%
Gestión de Integración	\$ 1.309.881,00	\$ 8.354,00	\$ 61.896,50	\$ 1.380.131,50	7,2%
Situación Actual	\$ 3.445.550,50	\$ 38.136,00	\$ 252.800,00	\$ 3.736.486,50	19,5%
Modelo de Negocios	\$ 1.190.974,00	\$ 25.128,00	\$ 127.703,50	\$ 1.343.805,50	7,0%
Modelo de Tecnologías de la Información	\$ 2.947.646,40	\$ 53.784,00	\$ 346.928,50	\$ 3.348.358,90	17,5%
Modelo de Planeación	\$ 5.658.502,00	\$ 62.568,00	\$ 396.975,00	\$ 6.118.045,00	32,0%
Recomendación de Implementación	\$ 2.249.852,00	\$ 23.952,00	\$ 84.253,50	\$ 2.358.057,50	12,3%
Cierre	\$ 218.801,00	\$ 1.200,00	\$ 7.900,00	\$ 227.901,00	1,2%
TOTAL	\$ 17.546.069,90	\$ 224.390,00	\$ 1.345.607,00	\$ 19.116.066,90	100%

13.2 Humanos e institucionales

ACTIVIDAD DEL PROYECTO	PERSONAL			
	NOMBRE DEL RECURSO	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	COSTO UNITARIO
Administración del Proyecto	Gerente de Proyecto	Horas	15,0	\$ 12.310,00
	Analista de Proyecto	Horas	14,5	\$ 12.310,00
	Documentador	Horas	8,0	\$ 12.310,00
	Especialista	Horas	0,0	\$ 127.000,00
	Asesor	Horas	1,0	\$ 63.238,00
Gestión de Integración	Gerente de Proyecto	Horas	25,1	\$ 12.310,00
	Analista de Proyecto	Horas	35,4	\$ 12.310,00
	Documentador	Horas	15	\$ 12.310,00
	Especialista	Horas	2	\$ 127.000,00
	Asesor	Horas	2	\$ 63.238,00
Situación Actual	Gerente de Proyecto	Horas	103	\$ 12.310,00
	Analista de Proyecto	Horas	86	\$ 12.310,00
	Documentador	Horas	70,35	\$ 12.310,00
	Especialista	Horas	0	\$ 127.000,00
	Asesor	Horas	4	\$ 63.238,00
Modelo de Negocios	Gerente de Proyecto	Horas	30	\$ 12.310,00
	Analista de Proyecto	Horas	27	\$ 12.310,00
	Documentador	Horas	19,2	\$ 12.310,00
	Especialista	Horas	0	\$ 127.000,00
	Asesor	Horas	4	\$ 63.238,00
Modelo de Tecnologías de la Información	Gerente de Proyecto	Horas	83,84	\$ 12.310,00
	Analista de Proyecto	Horas	70	\$ 12.310,00
	Documentador	Horas	70,2	\$ 12.310,00
	Especialista	Horas	0	\$ 127.000,00
	Asesor	Horas	3	\$ 63.238,00
Modelo de Planeación	Gerente de Proyecto	Horas	110	\$ 12.310,00
	Analista de Proyecto	Horas	100	\$ 12.310,00
	Documentador	Horas	95	\$ 12.310,00
	Especialista	Horas	13	\$ 127.000,00
	Asesor	Horas	4	\$ 63.238,00
Recomendación de Implementación	Gerente de Proyecto	Horas	28	\$ 12.310,00
	Analista de Proyecto	Horas	32	\$ 12.310,00
	Documentador	Horas	30	\$ 12.310,00
	Especialista	Horas	7	\$ 127.000,00
	Asesor	Horas	4	\$ 63.238,00
Cierre	Gerente de Proyecto	Horas	3	\$ 12.310,00
	Analista de Proyecto	Horas	3	\$ 12.310,00
	Documentador	Horas	1,5	\$ 12.310,00
	Especialista	Horas	0	\$ 127.000,00
	Asesor	Horas	2	\$ 63.238,00
TOTAL				

13.3 Presupuesto

ACTIVIDAD DEL PROYECTO	MATERIALES O CONSUMIBLES					TOTAL POR ACTIVIDAD
	NOMBRE DEL RECURSO	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO ACTIVIDAD - RECURSO	
Administración del Proyecto	Paletería e impresiones	Folio	45	60	\$ 2.700,00	\$ 11.268,00
	Otros Costos (Redes comunicaciones, Servicios públicos, telefonía)	Horas	51	168	\$ 8.568,00	
Gestión de Integración	Paletería e impresiones	Folio	75	60	\$ 4.500,00	\$ 8.354,00
	Otros Costos (Redes comunicaciones, Servicios públicos, telefonía)	Horas	47	82	\$ 3.854,00	
Situación Actual	Paletería e impresiones	Folio	98	60	\$ 5.880,00	\$ 38.136,00
	Otros Costos (Redes comunicaciones, Servicios públicos, telefonía)	Horas	192	168	\$ 32.256,00	
Modelo de Negocios	Paletería e impresiones	Folio	150	60	\$ 9.000,00	\$ 25.128,00
	Otros Costos (Redes comunicaciones, Servicios públicos, telefonía)	Horas	96	168	\$ 16.128,00	
Modelo de Tecnologías de la Información	Paletería e impresiones	Folio	160	60	\$ 9.600,00	\$ 53.784,00
	Otros Costos (Redes comunicaciones, Servicios públicos, telefonía)	Horas	263	168	\$ 44.184,00	
Modelo de Planeación	Paletería e impresiones	Folio	200	60	\$ 12.000,00	\$ 62.568,00
	Otros Costos (Redes comunicaciones, Servicios públicos, telefonía)	Horas	301	168	\$ 50.568,00	
Recomendación de Implementación	Paletería e impresiones	Folio	220	60	\$ 13.200,00	\$ 23.952,00
	Otros Costos (Redes comunicaciones, Servicios públicos, telefonía)	Horas	64	168	\$ 10.752,00	
Cierre	Paletería e impresiones	Folio	20	60	\$ 1.200,00	\$ 1.200,00
TOTAL					\$ 224.390,00	\$ 224.390,00

14. Cronograma Realizado en Project.

ID	Nombre	Duración	Inicio	Terminado	Predecesores	Nombres del Recurso
1	PLANTAMIENTO ESTRATEGICO DE TECNOLOGIA DE INFORMACION	271 days?	1/01/15 08:00 AM	14/01/16 05:00 PM		
2	Admin del proyecto	2 days	1/01/15 08:00 AM	2/01/15 05:00 PM		Equipos de Computo
3	Presentacion de la propuesta	1 day	1/01/15 08:00 AM	1/01/15 05:00 PM		Gerente de Proyecto ;Asesor
4	Aprobacion de la propuesta	1 day	2/01/15 08:00 AM	2/01/15 05:00 PM	3	Universidad Libre
5	Gestion de Integracion	47 days	5/01/15 08:00 AM	10/03/15 05:00 PM		
6	Asesoría	0,125 days	5/01/15 08:00 AM	5/01/15 09:00 AM		Asesor
7	Planamiento y Formulación del problema	1 day	5/01/15 09:00 AM	6/01/15 09:00 AM	6	Gerente del Proyecto;
8	Sistematización del problema	1 day	6/01/15 09:00 AM	7/01/15 09:00 AM	7	Gerente del Proyecto;
9	Justificación del problema	2 days	7/01/15 09:00 AM	9/01/15 09:00 AM	8	Gerente del Proyecto;
10	Asesoría	0,125 days	9/01/15 09:00 AM	9/01/15 10:00 AM	9	Asesor
11	Definición de objetivos	2 days	9/01/15 10:00 AM	13/01/15 10:00 AM	10	Gerente del Proyecto;
12	Definición de alcance	5 days	13/01/15 10:00 AM	20/01/15 10:00 AM	11	Gerente del Proyecto;
13	Situación Actual	30 days	5/01/15 08:00 AM	13/02/15 05:00 PM		
14	Marco Referencial	2 days	16/02/15 08:00 AM	17/02/15 05:00 PM	13	Gerente del Proyecto;
15	Entrevista y recolección de documentación	5 days	18/02/15 08:00 AM	24/02/15 05:00 PM	14	Gerente del Proyecto;
16	Revisión de documentación	2 days	25/02/15 08:00 AM	26/02/15 05:00 PM	15	Gerente del Proyecto;
17	Asesoría	1 day	27/02/15 08:00 AM	27/02/15 05:00 PM	16	Asesor
18	Entrevistas	5 days	2/03/15 08:00 AM	6/03/15 05:00 PM	17	Gerente del Proyecto;
19	Documentación	1 day	9/03/15 08:00 AM	9/03/15 05:00 PM	18	Gerente del Proyecto;
20	Asesoría	1 day	10/03/15 08:00 AM	10/03/15 05:00 PM	19	Asesor
21	Caracterización del proceso	32,125 days	11/03/15 08:00 AM	24/04/15 09:00 AM		
22	Procesos y procedimientos	16 days	11/03/15 08:00 AM	1/04/15 05:00 PM		
23	Recolección de datos	16 days	11/03/15 08:00 AM	1/04/15 05:00 PM		Gerente del Proyecto;
24	Definición de actividades	15,125 days	3/04/15 08:00 AM	24/04/15 09:00 AM		
25	Asesoría	0,125 days	3/04/15 08:00 AM	3/04/15 09:00 AM		Asesor
26	Entrevista (proceso)	10 days	3/04/15 09:00 AM	17/04/15 09:00 AM	25	Gerente del Proyecto;
27	Documentación	5 days	17/04/15 09:00 AM	24/04/15 09:00 AM	26	Gerente del Proyecto;
28	Herramientas de medición (Indicadores)	16 days	27/04/15 08:00 AM	18/05/15 05:00 PM		
29	Arquitectura tecnológica	5 days	27/04/15 08:00 AM	1/05/15 05:00 PM		

ID	Nombre	Duración	Inicio	Terminado	Predecesores	Nombres del Recurso
59	Unificación de requerimientos	7 days	2/09/15 08:00 AM	10/09/15 05:00 PM		Gerente del Proyecto;
60	Definición de unidades de medición	7 days	14/09/15 08:00 AM	22/09/15 05:00 PM		
61	Definición de cantidades y tipos documentales	2 days	14/09/15 08:00 AM	15/09/15 05:00 PM		Gerente del Proyecto;
62	Definición de tiempos de gestión x tipología	5 days	16/09/15 08:00 AM	22/09/15 05:00 PM	61	Gerente del Proyecto;
63	Definición de fases	11 days	23/09/15 08:00 AM	7/10/15 05:00 PM		
64	Objetivos de licitación	5 days	23/09/15 08:00 AM	29/09/15 05:00 PM		Gerente del Proyecto;
65	Definición de condiciones legales	5 days	30/09/15 08:00 AM	6/10/15 05:00 PM	64	Gerente del Proyecto;
66	Asesoría	1 day	7/10/15 08:00 AM	7/10/15 05:00 PM	65	Gerente del Proyecto;
67	Definición de necesidades	10,125 days	8/10/15 08:00 AM	22/10/15 09:00 AM		
68	Asesoría	1 day	8/10/15 08:00 AM	8/10/15 05:00 PM		Asesor
69	Definición de requerimientos funcionales (final)	8 days	9/10/15 08:00 AM	20/10/15 05:00 PM	68	Gerente del Proyecto;
70	Asesoría	0,125 days	21/10/15 08:00 AM	21/10/15 09:00 AM	69	Asesor
71	Definición de presupuesto	1 day	21/10/15 09:00 AM	22/10/15 09:00 AM	70	Gerente de IT;Gerente del ...
72	Elaboración de RFP (Requerimientos de Información)	21,375 days	23/10/15 08:00 AM	23/11/15 11:00 AM		
73	Asesoría	0,125 days	23/10/15 08:00 AM	23/10/15 09:00 AM		Asesor
74	Estudio de mercado y proponentes	5 days	23/10/15 09:00 AM	30/10/15 09:00 AM		Gerente del Proyecto;
75	Elaboración de documento	5 days	30/10/15 09:00 AM	6/11/15 09:00 AM	74	Gerente del Proyecto;
76	Entrega de pliegos	1 day	6/11/15 09:00 AM	9/11/15 09:00 AM	75	Gerente del Proyecto;
77	Asesoría	0,125 days	9/11/15 09:00 AM	9/11/15 10:00 AM	76	Asesor
78	Aclaración de pliegos	2 days	9/11/15 10:00 AM	11/11/15 10:00 AM	77	Gerente del Proyecto;
79	Asesoría	0,125 days	11/11/15 10:00 AM	11/11/15 11:00 AM	78	Asesor
80	Creación de PETI	8 days	11/11/15 11:00 AM	23/11/15 11:00 AM	79	Gerente del Proyecto;
81	Comparación de Ofertas	11,125 days	24/11/15 08:00 AM	9/12/15 09:00 AM		
82	Recepción de Ofertas	0 days	24/11/15 08:00 AM	24/11/15 08:00 AM		Gerente del Proyecto;
83	Asesoría	0,125 days	24/11/15 08:00 AM	24/11/15 09:00 AM	82	Asesor
84	Previsión de Ofertas	2 days	24/11/15 09:00 AM	26/11/15 09:00 AM	83	Gerente del Proyecto;
85	Aclaración de ofertas	3 days	26/11/15 09:00 AM	1/12/15 09:00 AM	84	Gerente del Proyecto;
86	Comparación de pliegos	5 days	1/12/15 09:00 AM	8/12/15 09:00 AM	85	Gerente del Proyecto;
87	Asesoría	1 day	8/12/15 09:00 AM	9/12/15 09:00 AM	86	Asesor

	①	Nombre	Duración	Inicio	Terminado	Predecesores	Nombres del Recurso
30		<input type="checkbox"/> Evaluacion del software actual	5 days	27/04/15 08:00 AM	1/05/15 05:00 PM		
31		Definicion de Necesidad	2 days	27/04/15 08:00 AM	28/04/15 05:00 PM		Gerente del Proyecto;
32		Diagramas de proceso	3 days	29/04/15 08:00 AM	1/05/15 05:00 PM	31	Gerente del Proyecto;
33		<input type="checkbox"/> Modelo de Negocios/ organizacion	5 days	12/05/15 08:00 AM	18/05/15 05:00 PM		
34		Construccion del modelo operativo del SGD	5 days	12/05/15 08:00 AM	18/05/15 05:00 PM		Gerente del Proyecto;
35		<input type="checkbox"/> Redefinicion procedimientos y actividades	1,125 days?	19/05/15 08:00 AM	20/05/15 09:00 AM		
36		Definicion de flujos de informacion	1 day?	19/05/15 08:00 AM	19/05/15 05:00 PM		Gerente del Proyecto;
37		Asesoría	0,125 days	20/05/15 08:00 AM	20/05/15 09:00 AM	36	Asesor
38		<input type="checkbox"/> Modelo de tecnologia de informacion	9,188 days	21/05/15 08:00 AM	3/06/15 09:30 AM		
39		Determinar la arquitectura empresarial	9 days	21/05/15 08:00 AM	2/06/15 05:00 PM		Gerente del Proyecto;
40		Reunion	0,188 days	3/06/15 08:00 AM	3/06/15 09:30 AM	39	Gerente del Proyecto;;Gere...
41		<input type="checkbox"/> Definicion grupo interdisciplinario	10 days	8/06/15 08:00 AM	19/06/15 05:00 PM		
42		Entrevista con Director y Gerente IT	10 days	8/06/15 08:00 AM	19/06/15 05:00 PM		Gerente del Proyecto;
43		<input type="checkbox"/> Definicion escenarios Operacionales	15 days	22/06/15 08:00 AM	10/07/15 05:00 PM		
44		Definicion del impacto por procesos	5 days	22/06/15 08:00 AM	26/06/15 05:00 PM		Gerente del Proyecto;
45		Definición de impacto sobre el proceso de calidad	5 days	29/06/15 08:00 AM	3/07/15 05:00 PM	44	Gerente del Proyecto;
46		Alcance por procesos	5 days	6/07/15 08:00 AM	10/07/15 05:00 PM	45	Gerente de IT;Gerente del ...
47		<input type="checkbox"/> Definicion escenarios de cambio	14 days	9/07/15 08:00 AM	28/07/15 05:00 PM		
48		<input type="checkbox"/> Priorizar los escenarios operacionales y los escalares	14 days	9/07/15 08:00 AM	28/07/15 05:00 PM		
49		Evaluacion de futuras arquitecturas y tecnologia	2 days	9/07/15 08:00 AM	10/07/15 05:00 PM		Gerente del Proyecto;
50		Flujo de documentos clientes de la organizacion	2 days	13/07/15 08:00 AM	14/07/15 05:00 PM	49	Gerente del Proyecto;
51		Definicion etapas de implementacion posible	10 days	15/07/15 08:00 AM	28/07/15 05:00 PM	50	Gerente del Proyecto;
52		<input type="checkbox"/> Mapear los escenarios operacionales a la arquitectuta tecnolog	12 days	30/07/15 08:00 AM	14/08/15 05:00 PM		
53		Definición del SGD como unidad estrategica	10 days	30/07/15 08:00 AM	12/08/15 05:00 PM		Gerente del Proyecto;
54		Reunion con HSE	2 days	13/08/15 08:00 AM	14/08/15 05:00 PM	53	Gerente del Proyecto;
55		<input type="checkbox"/> Proponer estrategias de realineamiento	12 days	17/08/15 08:00 AM	1/09/15 05:00 PM		
56		Estrategias de realineamiento de arquitectura	10 days	17/08/15 08:00 AM	28/08/15 05:00 PM		Gerente del Proyecto;
57		Evaluacion de estrategias	2 days	31/08/15 08:00 AM	1/09/15 05:00 PM	56	Gerente del Proyecto;
58		<input type="checkbox"/> Modelo de planeacion	7 days	2/09/15 08:00 AM	10/09/15 05:00 PM		

	①	Nombre	Duración	Inicio	Terminado	Predecesores	Nombres del Recurso
87		Asesoría	1 day	8/12/15 09:00 AM	9/12/15 09:00 AM	86	Asesor
88		<input type="checkbox"/> Analisis Retorno de Inversion	3 days	10/12/15 08:00 AM	14/12/15 05:00 PM		
89		Definicion de modelo para RI	2 days	10/12/15 08:00 AM	11/12/15 05:00 PM		Gerente del Proyecto;
90		Asesoría	1 day	14/12/15 08:00 AM	14/12/15 05:00 PM	89	Asesor
91		<input type="checkbox"/> Recomendaciones de implementacion	19,625 days	15/12/15 08:00 AM	11/01/16 02:00 PM		
92		Definicion del posible proveedor	0,5 days	15/12/15 08:00 AM	15/12/15 01:00 PM		Gerente de IT;Gerente del ...
93		Definicion FINAL PETI	13 days	15/12/15 01:00 PM	1/01/16 01:00 PM	92	Gerente del Proyecto;
94		Asesoría	0,125 days	1/01/16 01:00 PM	1/01/16 02:00 PM	93	Asesor
95		Revision y creacion de presentacion	6 days	1/01/16 02:00 PM	11/01/16 02:00 PM	94	Gerente del Proyecto;
96		<input type="checkbox"/> Cierre	3 days	12/01/16 08:00 AM	14/01/16 05:00 PM		
97		Cierre administrativo	1 day	12/01/16 08:00 AM	12/01/16 05:00 PM		Gerente del Proyecto;
98		Actas y propuestas	1 day	13/01/16 08:00 AM	13/01/16 05:00 PM	97	Gerente del Proyecto;
99		Entrega del producto	1 day	14/01/16 08:00 AM	14/01/16 05:00 PM	98	Universidad Libre;Gerente d...

15. Bibliografía

- Figueroa Orbegoso, Carlos Ernesto; Najarro Bellido, Julio Ernesto. Planeamiento Estratégico de Tecnología de Información de la Escuela Superior Privada de Tecnología - SENATI.
- Ley 50 de 1990, por la cual se introducen reformas al Código Sustantivo del Trabajo y se dictan otras disposiciones.

16. Cibergrafia

- <http://www.minproteccionsocial.gov.co/estadisticas/Estadsticas/EMPRESAS%20DE%20SERVICIOS%20TEMPORALES%20EN%20COLOMBIA,%202009.PDF>
- http://es.wikipedia.org/wiki/Gesti%C3%B3n_documental
- <http://www.sociedadelainformacion.com/12/Gestion%20Documental.pdf>
- <http://www.gestion-conocimiento.com/contenido/gestiondoc.asp>
- <http://www.mailxmail.com/curso-archivistica-manejo-organizacion-archivos-manual-archivero/documento-concepto-tipos-documentos>
- <http://www.mailxmail.com/curso-archivistica-manejo-organizacion-archivos-manual-archivero/documento-concepto-tipos-documentos>
- http://es.wikipedia.org/wiki/Software_de_gesti%C3%B3n_documental
- <http://www.monografias.com/trabajos-pdf/sistema-gestion-documental/sistema-gestion-documental.shtml>
- http://www.ikno.com.co/index.php?option=com_content&view=article&id=62:tecnologias-del-documento&catid=49:tics
- http://www.archivogeneral.gov.co/sites/all/themes/nevia/PDF/GestionDocumental/05_politica_archivos.pdf
- http://www.archivogeneral.gov.co/sites/all/themes/nevia/PDF/GestionDocumental/Politica_PCMU_Colombia.pdf
- http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/tesis/basic/najarro_bj/cap03.pdf
- <http://www.crecenegocios.com/la-planeacion-estrategica>
- http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/agronomia/2008868/lecciones/capitulo_2/cap2lecc2.htm
- http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/agronomia/2008868/lecciones/capitulo_2/cap2lecc2.htm
- <http://knol.google.com/k/qu%C3%A9-es-una-arquitectura-empresarial#>
- <http://www.gestiopolis.com/delta/term/TER343.html>