

1. Introducción: ¿Qué es la Gestión Documental-TI o Gestor Documental?

Es un tipo de Software o portal para la gestión de conocimiento en una Organización u empresa que se basa principalmente en la *administración del flujo de documentos*. Teniendo presente que el conocimiento organizacional se deposita en la *Documentación interna*.

Un portal de gestión del conocimiento está compuesto por los siguientes elementos: Organización de un escritorio, acceso a Bases de Datos (BD), personalización de usuarios, seguimiento de las actividades realizadas por los usuarios, y gestión de recursos informativos perfectamente organizados.

Las **utilidades** que debe facilitar un gestor documental en relación con la *administración de la información o documentos* son: captura, localización, acceso, clasificación, indexación, búsqueda, recuperación, almacenamiento, custodia, administración de la seguridad, creación y modificación, distribución y difusión, autenticación o validación (aprobación), trazabilidad, y workflow (trabajo colaborativo).

Los **beneficios** generales que se atribuyen son: mejora la comunicación interna y grupal; potencia la motivación del personal; evita la pérdida y la duplicación de información; permite disponer de información actual para la toma de decisiones, aprovechar oportunidades, solucionar problemas y aprender; en definitiva, evita pérdidas de tiempo, energías y dinero.

2. ¿Qué es el Portal de Gestión Documental Q-INFO?

Q-INFO es **más que un Gestor documental**, es una plataforma para la gestión documental y para la gestión de las operaciones del negocio.

Es la plataforma tecnológica ASP.NET y el escritorio, desarrollado por el Grupo Project Management Consultores (www.pmconsultores.com); sobre el que se diseña, adapta e implementa el Sistema modular de Información que contiene, los diferentes procesos de negocio que se quiere gestionar en la empresa, la lógica en la interrelación de datos, y la administración de los documentos (ficheros electrónicos) que se gestionan en el Sistema.

Los procesos de negocio y la lógica del Sistema de Información está basado en una combinación de la propia gestión documental y en el conjunto de aplicaciones modulares que soportan la automatización e interrelación de los datos (BD).

Sobre esta plataforma se implementa el **Gestor Documental Q-INFO**, y se adapta el sistema de información a la medida de las necesidades de la empresa, mediante la combinación de la '*gestión de los datos*' y de la '*gestión de los documentos*'.

Utilidades: ¿Qué necesidades puede tener la empresa en relación con el uso del Portal de Gestión Documental?. Principalmente, la gestión y el control de un Sistema de información basado en:

- Cualquier Sistema de Gestión de la Calidad, y/o del Medioambiente, y/o de la seguridad laboral, etc. ("*Normas ISO sin papeles*").
- La gestión empresarial de las diferentes áreas empresariales o procesos de negocio de forma integrada.

En función de estas necesidades, esta plataforma se adapta a la empresa en función de:

1. La lógica de los procesos de negocio (Gestión comercial, Facturación, Recursos Humanos, compras, almacenes, etc..) o de los sistemas de gestión (Sistemas de gestión de la calidad,



Sistema de Gestión medioambiental, Sistema de Seguridad y Prevención de riesgos laborales) que quieran implantarse en la empresa.

2. Las diferentes aplicaciones modulares que integran el escritorio y que soportan el Sistema adaptado a las necesidades de la empresa.

3. La automatización y gestión de las bases de datos, que soportan, alimentan o se interrelacionan con la gestión documental.

En resumen, el Sistema de Información o Portal de Gestión Q-Info está compuesto por los siguientes **elementos o subsistemas** interrelacionados:

- ✓ El Escritorio de la plataforma que contiene los diferentes elementos
- ✓ El Portal de administración de la Gestión Documental.
- ✓ La Herramienta “Gestor Documental”, como soporte de la gestión cotidiana de los documentos.
- ✓ Las aplicaciones modulares que gestionan las bases de datos definidas, como soporte de la gestión de los datos del sistema.
- ✓ Módulos de escritorio con los Procesos de negocio, que combinan los elementos nº 3 y nº 4.

Solución Tecnológica Q-INFO: aplicación de entorno web

Plataforma de sistema desarrollada para filosofía de **entorno web** de aplicaciones servidor – cliente basada en herramientas de programación a la medida de control de base de datos abiertas ODBC en tecnología de programación dinámica ASP.NET, ASP y JS, para un modelo de interrelación en base de datos MDB (opcional gestor de bases de datos SQL), ejecutable para funcionamiento en sistema operativo Windows 98 o superior, y otros. Desarrollo y programación de la plataforma de la aplicación bajo tecnología de programación dinámica ASP.

La plataforma de arquitectura servidor-cliente, está compuesta por los siguientes elementos:

- a) Programación y desarrollo en tecnología ASP.NET, ASP, Java Script (JS) y HTML
- b) Controlador ODBC (*Open DataBase Connectivity*) de conexión a bases de datos abiertas
- c) Sistema gestor de las Bases de Datos MDB a través de páginas ASP mediante SQL
- d) Incorporación de componente (ASP/JS) integrador de OFFICE

El sistema propuesto puede ser implementado tanto en sistema de Red local (localhost) o mediante servidor web (Internet). La aplicación tanto sea remota como local, debe poseer un servidor de páginas ASP y con soporte Gestor de bases de datos de Microsoft Access (el propio sistema operativo Windows incorpora ya estos servicios, sin necesidad de instalar ningún programa auxiliar) o SQL Server(en cuyo caso se necesitaría Licencia).

Solución recomendada: plataforma en servidor web mediante hosting (servidor externo a la empresa) y acceso a través de Internet por parte de todos los usuarios.

Ventajas y beneficios del uso del portal de Gestión Documental Q-INFO

Q-INFO es un tipo de INTRANET que centraliza y gestiona los documentos y los datos en un Servidor, permite el acceso a empleados a la información corporativa, y el intercambio de información de manera rápida y segura en el seno de la empresa.



Ofrece todas las ventajas y beneficios de la gestión documental: ahorra tiempo y mejora la eficacia de la gestión, permite manejar, organizar y compartir documentos en modo intranet o extranet (con colaboradores externos), mejora la comunicación interna y la intercomunicación entre responsables, supervisores y usuarios, reduce y ahorra costes de desplazamiento, tiempo en reuniones.

Implementación Q-INFO: solución modular más allá de la gestión documental

A través de Q-INFO se satisfacen las necesidades de las Organizaciones que quieren gestionar y custodiar su tesoro más preciado, la información, sea en formato de documento como de datos; y también satisface a aquellas organizaciones además quieran gestionar su proceso de negocio de forma integrada (especialmente para empresas del *sector servicios*).

Por ello Q-INFO se adapta a la empresa en función de las necesidades de las organizaciones como una solución más allá de la gestión documental.

En concreto el escritorio completo de la plataforma o Sistema estaría compuesto por los siguientes módulos:

- Comunicación interna
- Portal de Administración de la Gestión Documental
- Configuración
- Control de la Gestión de la Calidad
- Gestión Comercial - CRM
- Facturación
- Prestación del Servicio
- Gestión de Cuadrantes (opcional y complementario a “prestación del servicio”)
- Gestión de Proyectos (opcional y complementario a “prestación del servicio”)
- Recursos Humanos
- Compras
- Evaluación de Proveedores
- Gestión de Almacén (opcional y complementario a “Compras”)
- Mantenimiento
- Cuadro de Mando
- Gestión Medioambiental
- Gestión de la Seguridad y Salud Laboral



Módulos y Funcionalidades

1. Módulo de Configuración y parametrización

En este módulo el *administrador del Sistema* gestiona la definición y parametrización de los elementos y datos básicos que soporta el Sistema:

- ♦ Gestión de usuarios y roles
 - ♦ Clasificación de documentos
 - ♦ Ficheros maestros básicos de Clientes, Proveedores, Empleados, productos, servicios, maquinas, etc.
-
- ♦ Gestión de Usuarios y Roles
 - Tipos de usuarios: usuarios normales, administrador; usuarios especiales para proceso de firmas (aprobación de documentos: Dirección y Calidad y responsables de departamento),...
 - Tipos de permisos: lectura /consulta; escritura; total.
 - Procesos o módulos: definición de la Organización.
 - Parametrización de usuarios y roles: asignación triple cruzada de usuarios a permisos y a procesos
-
- ♦ Clasificación de documentos (categorías y clases)
 - Tipos de Categorías:
Documentación perteneciente a algún Sistema de Gestión (ISO 9001 / ISO 14001 / OHSAS 18001,...)
 - Manuales
 - Procedimientos
 - Instrucciones
 - Formatos
 - Registros
 - Documentación general
 - Plantillas
 - Documentos generales
 - Documentos registros
 - Documentación en función de la procedencia
 - Documentos internos
 - Documentos externos
 - Alta de tipos de Clases: Proceso de negocio (por ejemplo: CRM, Gestión Calidad, RRHH,...)
-
- ♦ Ficheros Maestros
 - Automatización de los datos básicos que identifican y describen los protagonistas principales de la gestión empresarial: Contactos, Clientes, Empleados, Proveedores y colaboradores, Máquinas, etc.



Estos datos son necesarios para la automatización en la generación y edición de documentos de la gestión documental, y para el sistema de notificaciones de aviso.

2. Portal de administración de la gestión documental

Este módulo es el punto de partida para la gestión diaria del sistema. Los diferentes *usuarios* pueden generar y dar de alta en el Sistema los diferentes documentos que se gestionan, e intercomunicarse entre sí.

- ♦ Comunicación interna
- ♦ Administración de la Gestión Documental

▪ Comunicación interna

- Sistema general de avisos
- Tablón de anuncios /eventos
- Mensajería interna: sistema de notificaciones de aviso

▪ Administración de la Gestión Documental

- Gestión de directorios
 - Alta de directorios (*sólo administradores*)
 - Alta de subdirectorios “actual” e “histórico”.
- Publicación de documentos (autor, fecha y clasificación)
 - Alta del documento: Alta de documento en directorio de “nuevos documentos”
 - Identificación y clasificación del documento:
 - Asignación de datos de identidad del documento: “autor /fecha”
 - Clasificación del documento: categorías y clases
 - Permisos: Asignación de permisos a documento
- Proceso de aprobación de documentos:
 - Nuevos documentos pendientes de aprobación
- Documentos aprobados (Histórico)
 - Sistema de notificación de avisos para divulgación de documentos aprobados.
 - Para Sistemas de Gestión de la Calidad, medioambiente o seguridad: Sistema de divulgación de los procedimientos y la documentación del sistema de calidad a todos los usuarios y sus registros de forma inmediata.
- Consulta de trazabilidad de los documentos: conocimiento del rastro en la manipulación de los documentos. Fichero con listado de documentos y registros de uso de los diferentes usuarios.
- Gestor documental

3. Gestor Documental

Es la herramienta propia de la gestión documental en la que el usuario, en función de sus permisos puede gestionar, editar, o modificar los documentos. Este Gestor se implementa en las diferentes Procesos o Módulos de gestión que se den de alta en la Plataforma.



El gestor incorpora las siguientes funcionalidades:

- Sistema de avisos programable
- Buscador de contenidos en documentos: Buscar palabras en documentos.
- Buscador avanzado o inteligente de documentos: Buscador de documentos por tipo de documento, clase, autor, fecha, etc.
- Gestión de documentos (Office)
Interfaz de visualización del documentos
Clasificación del versionado de documentos – actual e histórico-
- Plantillas y Formatos
Programación y parametrización de Plantillas y Formatos: edición de plantillas y formatos con vinculación de campos de texto a campos de bases de datos (registros informáticos).
- Gestión de Plantillas y Formatos
Creación de documentos a partir de plantillas y formatos, y su publicación en el Sistema.
(por ejemplo presupuestos, contratos, registros de la ISO 9001, etc.)
- Gestión de Documentos compartidos
Gestión de trabajo colaborativo y proceso automático de creación de versiones.
- Contadores de documentos
Consultas: contadores de documentos por tipos y clases.

4. Módulos con los Procesos de Gestión empresarial

La implementación del tipo y el número de los módulos de Procesos de gestión dependerán del sistema de información que se haya definido previamente (*ver apartado anterior: Q-Info solución modular*). Por ejemplo: recursos humanos, gestión de la calidad, gestión de la seguridad laboral, gestión comercial, mantenimiento, Cuadro de Mando o de Indicadores, etc.

Cada módulo consta del Gestor Documental, y en función de su complejidad, de implementarán aplicaciones para la automatización de los datos (ampliación de la información contenida en los ficheros maestros).

En cada módulo se gestionan los documentos propios dados de alta en ese subsistema o proceso, y /o generados a través de las plantillas y formatos.