

Escuela de Negocios

Tipo de documento: Tesis de maestría



EMBA | Executive MBA

Digitalización, Guarda de la Información y Outsourcing Documental: Hacia un cambio de paradigma

Autoría: Cadar, María Victoria

Año: 2012

¿Cómo citar este trabajo?

Cadar, M. (2018). *“Digitalización, Guarda de la Información y Outsourcing Documental: Hacia un cambio de paradigma”*. [Tesis de maestría. Universidad Torcuato Di Tella]. Repositorio Digital Universidad Torcuato Di Tella.

<https://repositorio.utdt.edu/handle/20.500.13098/14056>

El presente documento se encuentra alojado en el **Repositorio Digital de la Universidad Torcuato Di Tella** bajo una licencia Creative Commons Atribución-No Comercial-Compartir Igual 4.0 Internacional
Dirección: <https://repositorio.utdt.edu>

UNIVERSIDAD TORCUATO DI TELLA



ESCUELA DE NEGOCIOS

PROGRAMA HSBC 2

“Digitalización, Guarda de la Información y Outsourcing Documental: Hacia un cambio de paradigma”

Autor: María Verónica Cadar

Tutor: Prof. Mariano Pérez

Mayo 2012

ABSTRACT

El principal interés del presente trabajo es la de compaginar la información existente y demostrar que la digitalización de documentos supone una revolución en el manejo de la información y un cambio de paradigma en el manejo del papel y el archivo de documentación.

Se espera que los hallazgos del presente trabajo contribuyan a difundir que el outsourcing documental es una herramienta de gestión que delega el trabajo de la organización de los archivos e información de una organización a una empresa externa, combinado con la digitalización de dicha información, estimulando el interés de optar por el mismo como una nueva forma de gestión de la documentación, aceptando los cambios organizacionales, sociales y culturales que la misma conlleva.

Palabras claves: Digitalización, Outsourcing documental, Guarda de la información.

TABLA DE CONTENIDOS

INTRODUCCION	4
CAPÍTULO I:	12
Introducción a la Historia de los Archivos	12
CAPÍTULO II:	17
Digitalización	17
Alcance de un proyecto de digitalización de documentos	20
Outsourcing	22
Definición de Outsourcing	22
Evolución del Outsourcing	22
El outsourcing o tercerización	24
Tipos de outsourcing	24
Beneficios del Outsourcing	25
Desventajas del Outsourcing	25
Servicios asociados al outsourcing documental	26
Algunas técnicas para seleccionar outsourcing documental.	27
CAPÍTULO III:	32
Gestión Documental: La Oficina sin Papel	32
Trabajar con papel: Pro y contras, costos asociados.	36
Hacia un cambio de Paradigma	40
CAPÍTULO IV:	41
Marco Normativo en Argentina	41
CONCLUSION	47
BIBLIOGRAFIA	49
Libros	49
Fuentes electrónicas	50

INTRODUCCION

El mundo de hoy presenta una explosión de nuevos métodos y herramientas, es un mundo comunicado, un mundo en evolución, pero en medio de todo el compendio de novedades que nos rodea y que a veces nos sumerge en el asombro, la trama de la obra es siempre la misma, las necesidades son similares y la verdadera clave del éxito está en aplicar los conocimientos que la humanidad ha logrado compilar a lo largo de los años en el uso de estas nuevas herramientas que los tiempos actuales ponen a disposición.

La ciencia archivística también ha tenido que adaptarse a las nuevas tecnologías, apoyándose en las modernas herramientas pero, su mera existencia, no resuelve todas las necesidades.

A lo largo de la historia, el hombre ha sentido la necesidad de almacenar y transmitir la información para ello ha utilizado diferentes soportes, así en el mundo clásico se utilizaron tablillas de cera que tenían como ventaja su posible reutilización, otros soportes fueron el papiro obtenido del *Cyperus papyrus*, una planta de tallo delgado que contiene en su interior una serie de filamentos rodeados de una sustancia pegajosa que convenientemente tratada formaban el papiro. En la Edad Media se utilizó el pergamino, que son pieles de animales. Por último y el más familiar para nosotros, es el papel introducido en la península por los musulmanes, y que se fabricaba a partir de una pasta hecha con trapos de lino y cáñamo.

En la actualidad aunque **el papel sigue siendo el principal soporte** y el más utilizado, está siendo desplazado por nuevas tecnologías, como pueden ser los CD que tienen una capacidad de almacenaje equivalente a 200.000 páginas mecanografiadas.

La repercusión de estas tecnologías en las fuentes históricas es de gran importancia, surgiendo grandes proyectos de digitalización de archivos históricos con el fin de salvaguardar la historia y poder acceder a ella desde una PC.

Desde el punto de vista del estudio histórico, es prioritario aprovechar las ventajas de los nuevos formatos ya que se tiene un acceso a documentos originales, de una forma rápida y flexible pudiendo acercarnos a épocas pasadas a través de opinión de las personas que vivieron en esos momentos.

Los términos "**Digitalización, Guarda y Gestión de la Información**" surgen con estos grandes retos que sacuden a la sociedad de hoy con los denominados «*cambios tecnológicos*». La aparición de *nuevos conceptos como comercio electrónico, digitalización, e-books, tecnología WAP, gestión del conocimiento*, llevan implícito la necesidad de una veloz adaptación de las organizaciones a estas nuevas tecnologías.

Este afán produce una ansiedad de adecuación día a día por alcanzar la competitividad de un mercado que demanda más y nuevos servicios, y esta adecuación es en muchos casos difícil de alcanzar por uno mismo, entre otras causas por el factor económico, teniéndose que recurrir a la unión o ayuda de otras empresas.

Con este afán de supervivencia y competitividad surgen también nuevas formas de gestión, entre ellas, **el outsourcing**, ya que las técnicas de gestión tradicionales no responden a las necesidades que se plantean actualmente (*bibliotecas digitales, archivos electrónicos, centros de documentación virtuales*).

A lo largo de la historia, como es habitual, las nuevas formas de organización surgen en el mundo empresarial por la necesidad de adaptación a las nuevas demandas del mercado.

Durante los años 70, las empresas alcanzan su máximo esplendor naciendo grandes colosos mundiales, resultado de la filosofía promulgada en los años 50: «bigger is better», estas grandes compañías se expanden por todo el mundo, alcanzando un alto nivel de diversificación, difícil de gestionar según las estructuras vigentes en el momento, cargadas de una gestión burocratizada, escasez de flexibilidad organizativa e impidiendo una mayor creatividad empresarial.

Envueltas en estas circunstancias nacen las primeras **externalizaciones** (*traducción al español de outsourcing*), convirtiéndose en una herramienta capaz de aumentar la creatividad y flexibilidad dentro de las organizaciones.

El término **Digitalización** puede entenderse como el proceso mediante el cual se transforma un documento en formato papel en uno de formato electrónico, de tal forma que pueda ser accesible y manipulable por medio de un Ordenador, Asistente Digital Personal (PDA), Tablet, PC, u otros.

Asimismo podemos considerar a la **Guarda y Gestión de información** como el conjunto de actividades realizadas dentro de la misma empresa o vía outsourcing para controlar, almacenar, y posteriormente, recuperar adecuadamente la información producida, recibida o retenida por una organización en el desarrollo de sus actividades.

Como ejemplo del creciente dominio del mercado de la digitalización y de las publicaciones digitales, la enciclopedia mas antigua en ingles deja el papel para transformarse en un sitio de internet. El 13 de marzo de 2012 la Enciclopedia Británica anuncio que iba a discontinuar sus ediciones impresas luego de 244 anos. Aunque el salto del papel a la web, de manera digitalizado, parece inexorable para adecuarse a los tiempos, como ocurrió con diarios y revistas de todo el mundo, la desaparición de esta obra escrita causara sin duda un antes y un después. La idea central de la tan conocida Encyclopaedia Britannica era que “todo el conocimiento del mundo” pudiera encontrarse en esas páginas. ¹

¹ Fuente La Nación, Jueves 15 de marzo de 2012, “Un hito del saber que deja de imprimirse”. Autor Franco Varise. Columna I.

El conocimiento enciclopédico marcó a muchas personas, cuando ocupar lugar en el cerebro con esos datos era aun importante (hoy se puede sacar por el teléfono celular e internet). Escritores como Jorge Luis Borges trasuntaron esas páginas y valoraron la precisión de los artículos que se elaboraban a través de 100 editores y 4000 colaboradores en todo el mundo.

Acerca de esto, hay una anécdota de que el explorador irlandés Ernest Shackleton se llevo un volumen de su Encyclopaedia Britannica en su famosa expedición a la Antártica a principios del Siglo XX y se dice también que quemó una por una las páginas para calentarse. Algo difícil de hacer hoy con el boom de la digitalización y de Wikipedia, por ejemplo.

Internet guarda un saber infinito. Pero quien este ávido de acceder a el debe poseer la llave, es decir, la “palabra clave”. Saber lo que busca. Ir al grano. La enciclopedia impresa no nos pedía eso. Sus páginas invitaban a explorar.

A pesar de la cada vez menor exigencia del “formato en papel” cuando se trata de publicaciones informativas, la guía telefónica aun se imprime en voluminosos tomos y se envía a los hogares. En Argentina existe la versión CD pero hay que pedirla especialmente.²

En 2007 dejó de imprimirse el Post Och Inrikes Tidningar, la publicación oficial sueca para anuncios de bancarrotas, compañías y asuntos gubernamentales que se editaba desde 1645. Según la Asociación Mundial del Periódico, se trataba del diario más viejo del mundo. Para mantener los contenidos y la filosofía, tres ejemplares del periódico se imprimen y almacenan en bibliotecas universitarias. El mercado editorial en el rubro de diarios y revistas sufrió algunas bajas importantes en sus versiones en papel, como el Jornal do Brasil, con 119 años de historia, que paso a ser solo online.³

² Fuente La Nación, Jueves 15 de marzo de 2012, “Páginas Amarillas – Guías telefónicas, sólo papel”. Autor Franco Varise. Sección I, Columna V, Página 19.

³ Fuente La Nación, Jueves 15 de marzo de 2012, “Diarios On Line – Convivencia con Formatos”. Autor Franco Varise. Sección I, Columna V, Página 19.

La Biblia, es uno de los libros más antiguos, que aun sigue siendo todo un éxito editorial impreso. A pesar de que en internet pueden encontrarse casi todas las versiones aun se mantiene como un “libro objeto” que puede elaborarse con diferentes tipos de papel y con encuadernaciones artísticas. La posibilidad de imprimir sin abonar derechos de autor es otra de las ventajas de estos ejemplares.⁴

Producto de los emprendimientos de la tecnología, que no duermen y trabajan día y noche, y continuando con los avances en materia de digitalización, el Google Art Project acerca un poco mas la vieja promesa de la realidad virtual. Nos permite caminar por un gran museo y detenernos en cada cuadro para estudiar sus detalles y ver aquello que antes solo veían los restauradores de arte. Es una novedad curiosa y entretenida, pero es mucho más que eso. Quien podría visitar en persona los 151 museos que están en la base de datos? Es un viaje difícil, costoso, que llevaría tiempo, y que sin embargo hoy se puede acceder desde una PC. Como beneficio adicional a esta iniciativa, cada usuario podrá armar y compartir galerías personalizadas, con lo cual las funcionalidades y beneficios de las redes sociales se agregan a las colecciones digitales.⁵

El avance de los libros electrónicos o e-books abre también un panorama más amplio en materia de digitalización y para los lectores y autores de todo el mundo. Los e-books son una llave tecnológica para la literatura difícil de predecir y controlar, con una riqueza de autores descatalogados y contar con las novedades apenas salen al mercado. Sumado a que los precios son mas bajos que lo de las ediciones impresas en papel, con lo cual el futuro esta bastante claro.⁶

⁴ Fuente La Nación, Jueves 15 de marzo de 2012, “Incunables – La Biblia, en todo formato.” – Autor Franco Varise, Sección I, Columna V, Página 19.

⁵ Fuente Clarín, Martes 3 de abril de 2012, “El Museo Nacional de Bellas Artes ya se puede recorrer virtualmente.” – Autor Horacio Bilbao y Andrés Hax – Página 35.

⁶ Fuente La Nación, Viernes 6 de abril de 2012, “Amazon apuesta a e-books en español.” – Autor Franco Varise, Sección I, Página 22.

Todos estos ejemplos de avance de la tecnología a pasos agigantados y todos relacionados con la digitalización de imágenes nos hacen pensar cada vez mas en la necesidad de las organizaciones, sean públicas o privadas y los individuos particulares, en plantear una nueva forma de trabajo, lejos de los papeles y familiarizados en un 100% con la digitalización de imágenes.

Asumimos que las organizaciones y reglamentaciones, deberán adaptarse y que muy pronto el papel dejara de viajar de una oficina a otra; que para revisar un expediente no necesitare pedirlo para luego revisar hoja por hoja, podré tener la imagen On Line de lo que necesite; la firma electrónica, o sign off, reemplazara el “alcánzame el formulario que te lo firmo”; las grandes habitaciones llenas de cajas con expedientes y legajos, serán enviados a archivos fuera de la organización utilizando el outsourcing, y como estos muchos ejemplos más.

Como adición a la investigación, debemos sumar cuáles son los procesos de decisión sobre su implementación, los factores tanto internos como externos por los cuales se ve afectado e intentaremos identificar cómo influye el tipo de organización frente la reglamentación vigente.

Por consiguiente se plantean las siguientes preguntas para identificar bajo qué marco se encuentra la hipótesis: ¿Es posible implementar el outsourcing de la guarda de información en todas las organizaciones sean estas privadas o públicas?. ¿Qué ventajas tiene para las empresas?. ¿Es posible buscar un punto de encuentro que alcance las ventajas de este modelo, minimizando los inconvenientes?.

Se puede apreciar que la digitalización y la guarda y gestión de la información parecen ser una forma eficiente de resolver diversos problemas y además impulsa la generación de un cambio cultural beneficioso para la sociedad toda, pero ¿Es este sistema viable para cualquier tipo de organización?. ¿Ofrece beneficios puntuales?. ¿Cuáles?. ¿Se puede adoptar de manera fácil? ¿Permite la regulación vigente implementarlo en un 100%? Es por estos cuestionamientos que esta investigación se avoca a analizar si una nueva metodología archivística, como es la digitalización de imágenes y guarda y custodia de la información a través del outsourcing, es factible para todos los tipos de documentos y organizaciones; y de no ser así, en qué casos se podría llevar a cabo y bajo qué condiciones.

Para poder contestar estas preguntas, pertinentes para alcanzar el objetivo de verificar la factibilidad del proceso, realizamos una hoja de ruta. En primer lugar, ahondaremos sobre la evolución e importancia de la ciencia archivística en el mundo. En segundo lugar, indagaremos sobre qué se entiende por Digitalización, Guarda y Gestión de la Información; origen, ventajas y desventajas de la modalidad Outsourcing en algunos países del mundo y en Argentina; cuáles fueron las circunstancias que permitieron su expansión a través de los años.

En tercer lugar, trataremos de identificar cuáles son los servicios que frente a esta nueva forma de administración ofrecen las empresas al mundo organizacional, privado o público y enumerar los aspectos positivos y negativos de esta nueva modalidad, a quiénes va dirigida y los cambios culturales que la misma conlleva.

En cuarto lugar daremos una recorrida a la normativa vigente en la Argentina y la importancia de la Guarda y custodia de la información, como así también la ventaja de adaptarnos a la modalidad Trabajar sin Papel u Oficina sin Papel.

Finalmente, determinaremos qué tipo de organizaciones poseen características para poder llevarse a cabo según las regulaciones vigentes y sugeriremos los pasos a seguir para una correcta elección del outsourcing documental.

La Digitalización de imágenes y la Guarda y Administración de la información junto con el Outsourcing documental demostraron ser una solución para muchas organizaciones en momentos de necesidad de achique o reducción de costos, permitiendo la liberación de espacios destinados a archivo, pudiendo de esta manera alquilar o vender dichos espacios generando un ingreso extra al del giro normal del negocio.

Muchas organizaciones, por el rubro en el que se desarrollan, dependen aun de la presencia física de sus documentos. Si bien han evaluado la posibilidad de aplicar la digitalización de sus archivos, evaluando la reducción de espacios, existen aun normas de auditoria tanto interna como externa o regulatorias, que obligan a las empresas a tener “a mano” la documentación del trabajo diario como la del año en curso, no permitiendo de esta manera utilizarla con el 100% de los beneficios que ella acarrea.

De nada sirve contar con la última tecnología si ésta no se adecua a los costos esperados por la empresa o, lo que es aún más significativo, si la compañía no está culturalmente preparada. Existe un cambio cultural que se tiene que ir dando por sí solo. Debe haber una legislación que se adapte a los nuevos tiempos de cambio producto del avance en la tecnología y organizaciones dispuestas a adaptar sus sistemas a estos cambios.

CAPÍTULO I:

Introducción a la Historia de los Archivos ⁷

Para referirnos a la historia de los archivos, instrumentos sociales de los hombres, hay que atender a la evolución que el concepto de archivo ha tenido en la sociedad a quien sirve. La materia de los mismos, los documentos, la forma de memoria, y las instituciones productoras siempre han sido fundamentalmente las mismas. Sin embargo la finalidad ética del archivo como servidor de testimonio e información ha sufrido un cambio substancial en lo referente a la calidad y cantidad de usuarios, tanto con fines patrimoniales, jurídicos o de continuidad administrativa, como con fines históricos y culturales. Porque creemos que tan arsenales de autoridad eran los archivos de la Edad Antigua como los son los de cualquier ministerio o institución de hoy.

Desde la antigüedad hasta nuestros días los archivos han sido valorados por cualquier administración eficaz como herramientas fundamentales de gestión y conservación de memoria de los derechos y, como tales, han estado envueltos para salvaguardarlos en términos como “secretos”, “sacros” y “tesoros de cámara”.

Comenzaremos viajando por la historia de los archivos de aquellos imperios que dieron origen a esta ciencia y de esta manera poder entender su evolución hasta nuestros días.

Podemos empezar esta historia desde A.C. con el **antiguo Oriente** que nos aportó ya los archivos y los archiveros en palacios y templos, en lugares dignos y sagrados, como instituciones fundamentales para la continuidad y seguridad de los derechos políticos, religiosos y económicos de la sociedad.

⁷ Fuente Boletín del Archivo General de la Nación, “La Historia de los Archivos”- Autor Manuel Romero Tallafigo – Páginas 671 a 718 – Sevilla, Julio 2005.

La técnica de conservación y servicio de archivos comenzó en el IV-III milenios A.C. en los valles del Tigris, Éufrates y Nilo cuando las civilizaciones de la escritura en barro y papiro necesitaron la recogida, conservación y servicio de los documentos administrativos. Los documentos eran guardados para futuros usos en lugares seguros. En estos se guardaban como documentos de carácter jurídico y económico. Todas las piezas estaban identificadas y descritas para ser recuperadas en cualquier momento. Eran archivos y estos eran guardados en tablillas de arcilla.

Los archiveros de las tablillas de barro estaban preparados para evitar que se desmenuzasen por el calor de las tablillas mal cocidas. Se humidificaban los depósitos: en el templo de la diosa Eanna, en Uruk, el depósito fue equipado con un suelo acanalado por cuyos surcos fluía el agua que al evaporarse evitaba la sequedad. En resumen, un esfuerzo social para la permanencia del servicio de la memoria social.

También **los egipcios** fueron muy hábiles en el arte de escribir, es decir, en el arte de dar forma gráfica al pensamiento. Egipto antiguo escribió mucho más que sumerios y acadios, sobre todo en papiro, material frágil ante la humedad y el calor, pero más funcional para la escritura y para su conservación. Las inundaciones periódicas del Nilo exigían el desarrollo de la geometría, la aritmética y la archivística. “Los dueños de la sociedad hidráulica fueron grandes constructores, porque fueron grandes organizadores de documentos” (E.Posner). La propiedad y heredad de cada egipcio estaba registrada y catalogada en la oficina del visir o director de los escritos reales, que se llamaba la Casa de los Documentos Sellados.

Grecia ha tenido el mérito de aportar al mundo occidental el término archivo para designar los documentos oficiales y los depósitos de documentos oficiales. En las polis griegas cada magistratura tenía su archeion o lugar en el que se redactaban y conservaban los documentos expedidos por la autoridad. Aristóteles afirmó en su Tratado de política que los archivos eran oficinas indispensable para el estado modelo.

Los griegos se preocuparon muy tarde de conservar documentos públicos mediante servicios con edificio y personal organizados regularmente.

Los documentos importantes se grababan en piedra, bronce o se pintaban a pincel, a falta entonces de la cómoda imprenta difusora de gacetas, para exponerlos públicamente. Los originales no se conservaron en un primer momento con regularidad. Los griegos suplieron estas carencias archivísticas mediante la institución del mnemon, el hombre de la memoria, que funcionaba como un registrador mental de los contratos celebrados en su presencia y, a veces, de los jueces.

Mientras, **Roma**, comprendió que dar solidez a su republica o su imperio necesitaba tanto de las armas como de la memoria escrita de los archivos. En la Roma republicana se sigue la tradición sumeria y griega de conjugar el aspecto administrativo del archivo con el carácter sagrado. El Aerarium saturno y el archivo del estado vinieron a identificarse especialmente. El archivo central del senado (el tabularium de las tabulae publicae) era una sección, junto a otra, la de los tesoros, en Aerarium. Allí se guardaban las tablillas públicas de las actas (relaciones de senadores y decretos) del senado, los plebiscitos y senatus-consultus, los libros hacendísticos, los censos, los informes de los senadores sobre las provincias y las sentencias. Ninguna sentencia o decreto del senado era legal hasta que no era archivada en aerarium.

El colegio de pontífices romanos tenía un archivo de carácter sagrado y secreto donde conservaban fórmulas legales para resolver asuntos litigiosos de la ciudadanía. Era un archivo de jurisprudencia con toda una casuística secular.

En el siglo I antes de nuestra era (año 78 A.C.), tras un incendio del Capitolio, que afectó al erario, y archivo del senado, el mismo se reconstruye y amplía a los pies del Capitolio. Se hace un edificio solo y específico para archivo, de gran porte y consistencia, sólido y a prueba de fuego: el archivo de las tablillas, el tabularium, donde las tablillas pendían en sus asas de unos alambres que se movían con poleas. Las tablillas iban sueltas o formaban expediente, en forma de códices.

Marco Aurelio, durante su gobernación, ordenó el registro civil de nacimientos en todas las provincias, los registros de explotación de minas, y de explotaciones agrarias, las cuentas de aduanas y tributos directos. O sea, el reflejo documental de la gestión de los gobernadores. Estos archivos municipales siguiendo el modelo romano también acostumbraban a utilizar los templos como recintos sagrados y seguros para conservar sus archivos.

La iglesia de los primeros siglos, como romana que era, organiza sus documentos en archivos, situados en el mismo lugar seguro, preferente y sagrado donde se custodiaban los vasos sagrados. La colección de documentos y registros se llamó Chartarium o Scrinium, hecho de madera incorruptible, el lignum scrinarium.

El derecho romano derivó luego en derecho europeo. Los conceptos romanos de fe pública, perpetua memoria y mejor evidencia, aplicados al documento escrito, han sido los pilares y cimientos del pensamiento europeo sobre los archivos.

En Arabia, los árabes fatimidas llevaron sus técnicas de registros y archivos a Sicilia. En los diwan⁸, como en el resto de la administración árabe, el papel, recién importado de China, era el protagonista de los soportes, sin que faltase el papiro de Egipto, el pergamino y la tablilla de cera.

En papel se recogían la abundante correspondencia, las actas oficiales, los catastros de tierras y posesiones, las listas de impuestos, entre otros, que se guardaban en grandes depósitos.

⁸ La palabra “Diwan”, es de origen Persa, tiene en árabe sentido de libro de muchas páginas, “registro” de cuentas o estadísticas o “colección” de poemas y de ahí deriva con el mismo nombre el conjunto de los servicios administrativos que tenían a su cargo formalizar el registro.

Con la llegada de la Edad Moderna y luego la Contemporánea, las autoridades de los estados modernos comenzaron a precisar de la herramienta documental y el archivo, como una forma de organización. Comienzan a crear archivos generales de documentos y a plantearse problemas y soluciones a archivos complejos y generales. Cada vez se hacían más precisos los archivos generales del estado moderno, que se nutrieran de variadas instituciones para que las escrituras no anduviesen desparramados por muchos lugares y pudiesen ser halladas cuando se necesiten. También se reglamentan las funciones de la conservación y restauración de documentos y las normas de accesibilidad.

El siglo XIX fue el siglo del largo y complejo trabajo de reafirmación teórica y práctica y de toma de conciencia en las legislaciones de todos los países, principalmente de los de occidente, del concepto de documento de archivo como fuente histórica, que dio paso luego al reconocimiento legal de los fondos archivísticos, como en el caso de España en 1985, como bienes culturales de la nación “desde el mismo momento de su formación en las oficinas públicas”, a la par de los monumentos arqueológicos, los museos, el patrimonio antropológico y las bibliotecas.

La aparición y posterior difusión de la escritura en sus diversas formas y entre los diferentes pueblos y, sobre todo, la aparición de sociedades organizadas hizo que se fuera sintiendo la necesidad de conservar los documentos y reunirlos en determinados lugares, en principio con una finalidad eminentemente práctica, la de utilizarlos para el gobierno y la gestión de sus asuntos. Estos primeros documentos conservados en templos y edificios públicos constituyeron los primeros archivos.

Asimismo y producto de esta toma de conciencia la legislación comienza a incluir en la ley de procedimiento administrativo tanto para el sector público como privado, artículos referidos al tipo de documentación a archivar, el tiempo que la misma debe estar a disposición de la Organismos de Control Público, Auditorías y otros organismos que así lo requieran.

CAPÍTULO II:

Digitalización

Durante años las empresas y particulares han almacenado toda clase de documentos en archivos, desde facturas de proveedores e informes de ventas hasta monografías y fotocopias. Esto significa que durante años, se ha acumulado información en archivos sin poder hacer uso eficiente de la misma.

Vivimos en un mundo globalizado, altamente competitivo, en donde la información ha tomado un valor esencial en todas las organizaciones. Cuanto mejor se administre y más fácil sea el acceso a la misma, mejor será el proceso de Toma de Decisiones, incrementando la rentabilidad y la satisfacción de los clientes.

El papel, durante años, ha sido el motivo de muchas de las ineficiencias de las empresas. En la búsqueda de tener mejores procesos y hacerlos más eficientes, surgen dos instancias indispensables, la Digitalización de Documentos y la Administración Documental.

Pero que es en si la digitalización?, es el proceso por el cual un documentos es transformado a una imagen digital. Pudiendo acceder al mismo desde múltiples ubicaciones sin necesidad de acudir al documento físico.

La digitalización documental consiste en convertir un documento físico o papel en un archivo digital o imagen electrónica, mediante equipos especializados para ello, llamados escáneres. El término digitalización, hace referencia al proceso de crear imágenes digitales de objetos, como registros en papel o fotografías y almacenarlos en soportes electrónicos, como discos ópticos. La digitalización es en la actualidad la herramienta de preservación más completa y satisfactoria que nos brinda la tecnología, nos permite además preservar un original en un formato estándar que no dependa de una tecnología o hardware

en especial para su posterior recuperación y lectura, como es en el caso de los microfilms.

Beneficios de la Digitalización

Los beneficios que ofrece la digitalización podemos diferenciarlos en:

Beneficios Tangibles:

- Disminución en el uso de papel e impresiones.
- Disminución en el costo de almacenamiento.
- Reducción de copias y copadoras (mantenimiento, consumibles).
- Disminución del personal dedicado a archivar y buscar información.
- Disminución en mantenimiento de archivos físicos.
- Eliminación de archivos históricos físicos.

Beneficios Intangibles:

- Más tiempo disponible para trabajar y menos tiempo perdido en archivar.
- Descentralización de la información.
- Acceso total y rápido a la información.
- Seguridad en los archivos.
- Mejor uso de la información para la toma de decisiones.
- Aprovechamiento de espacios usados en archivos (costo de oportunidad).
- Mayor productividad del personal.
- No más pérdida o traspapelado de documentos.
- Seguridad en encontrar toda la información archivada.

Los beneficios de la digitalización pueden ser aprovechados por todas las ramas industriales y comerciales, como ser:

- Contabilidad: Libros contables, Información relacionada con Empresas y (COLD Aclarar significado).
- Bancos: Cheques, Boletas, Fichas, Carpetas de Clientes, Informes de Créditos.
- Seguros: Contratos, Pólizas, Liquidaciones, etc.
- Estudios de Abogados y Escribanos: Expedientes, Escrituras, Carpetas de Clientes.
- Hospitales y Clínicas: Fichas Médicas, Historias Clínicas, etc.
- Universidades y Colegios: Exámenes, Libros de asistencia, información académica.
- Empresas en General: Legajos de Personal, Facturas de Proveedores, etc.
- Particulares: Folletería, Catálogos, Biblioteca, etc.

La digitalización de documentos es el método más eficiente y rentable para almacenar, administrar, consultar y preservar, ya que convierte los documentos físicos en imágenes electrónicas. Miles de organizaciones alrededor del mundo usan la digitalización de documentos diariamente en lugar de contar con sistemas de archivo físico.

La digitalización de documentos supone una revolución en el manejo de la información. No sólo porque grandes cantidades de datos pueden ser almacenadas en dimensiones muy pequeñas, sino porque además se libera a los objetos de la dependencia de su existencia material.

El funcionamiento de miles de empresas en todo el mundo la digitalización de documentos está cambiando la gestión y organizando mejor el trabajo de cientos de miles de empleados.

Documentación importante y en muchos casos confidencial corre riesgo de ser perdida o robada al mantenerse en un formato físico. En cambio, un documento digitalizado gana en seguridad y puede ser, incluso, protegido mediante una contraseña para que sólo puedan ingresar a él determinadas personas.

Asimismo, la digitalización supone la oportunidad de ahorrar espacio y tiempo en la manutención de sus archivos.

Alcance de un proyecto de digitalización de documentos

Fase I: Análisis Integral

A efectos de implementar un adecuado sistema de Digitalización debemos proceder en forma similar al proceso de microfilmación, personal calificado identifica las necesidades y requerimientos del archivo a tratar.

Fase II Preparación de la documentación

En esta fase nos ocupamos de la preparación de los documentos a fin de proceder a su digitalización, para ello debemos seguir los siguientes pasos:

- Remover el polvo de los documentos y su contenido.
- Preparación de cada hoja según una secuencia ordenada, que permitirá hacer la base de datos (indexación), agrupando la documentación, de ser posible por orden lógico que permita unificar la secuencia de la información en segmentos sistematizados de fácil acceso para los eventuales usuarios.

Fase III Digitalización e indexación

Para generar la base de imágenes inicial existirán dos tareas claramente diferenciadas en su funcionabilidad:

1. Etapa de digitalización masiva de documentos.
2. Etapa de indexación de las imágenes obtenidas.

Todo documento a ser procesado deberá pasar por las dos etapas y en el orden descripto.

1. El documento se digitaliza realizándose en este punto un control de calidad primario a través del monitor de pre-visualización del scanner.
2. El control de calidad comienza a hacerse en el mismo momento en que se realiza la digitalización (1).
3. Una vez verificado que se realizó en forma exitosa la digitalización correspondiente al lote, se pasa en forma completa a los operadores de la etapa de indexación.
4. El operador de la estación de indexación introduce las claves definidas las cuales quedarán en su disco magnético.
5. Una vez finalizada la indexación de la totalidad de los documentos pertenecientes a un "lote", se realizará un muestreo de baja población sobre los documentos originales de cada lote. Por cada documento elegido se comprobará el acceso a la base de datos por cualquiera de los datos de indexación y se corroborara que los datos literales guardados y la imagen se correspondan a la vez que se verificará la calidad de esta última.

Es sabido que una de las mayores dificultades de una empresa de cualquier tipo y tamaño, es la cantidad de funciones que le son ajenas a su verdadero objetivo, o sea, las actividades no distintivas como el archivo y guarda de la información, entre otras. Es por eso, que para los procesos importantes, se contrata a un proveedor de servicios especializado, esto es un proveedor de outsourcing.

Ante esto surge la pregunta de *Como determinar el mejor enfoque: Outsourcig documental (tercerización) o programa en la empresa*. Existen ventajas y desventajas respecto de la tercerización o la creación de capacidades dentro de la empresa para los esfuerzos de digitalización de imágenes. Aun cuando se toma la decisión de tercerizar ciertas funciones, la institución debe sustentar muchos aspectos de la cadena de digitalización. Por ejemplo, si la digitalización es tercerizada, la institución de igual manera necesita establecer un programa de inspección interno.

Outsourcing

Definición de Outsourcing

- [...] El término outsourcing, también conocido como tercerización, refiere al proceso que ocurre cuando una organización contrata a otra para que realice parte de su producción, preste sus servicios o se encargue de algunas actividades que le son propias. Las organizaciones recurren al outsourcing para abaratar costos, mejorar la eficiencia y concentrarse en aquellas actividades que dominan mejor y constituyen la base de su negocio.
- [...] El outsourcing o externalización de servicios consiste en una modalidad de contratación en la que una organización exterioriza determinadas actividades de la empresa, susceptibles de funcionar de forma independiente, con el objetivo de reducir costos y mejorar servicios.
- [...] El outsourcing o externalización de servicios es una herramienta de gestión que delega un área o actividad de trabajo de una organización a otra empresa externa, llamada outsourcer, especializada en el servicio demandado, permitiendo concentrar los recursos que se poseen en las actividades distintivas o vitales de la organización.

Evolución del Outsourcing

Tiene su origen a comienzos de los años sesenta en Estados Unidos. Esta práctica surgió a causa de las nuevas reglas del mercado marcadas por la capacidad de adaptarse al cambio. Usualmente se la ha vinculado a servicios de tipo informático pero con el correr de los años fue desarrollándose y aplicándose a distintos campos. Uno de ellos ha sido el campo de la información y la documentación, destacándose el outsourcing que han implementado las bibliotecas norteamericanas.

Por lo general, se trata de bibliotecas del sector universitario, las que han sido las precursoras de esta práctica para reducir los costos.

En lo referente a países de habla hispana, esta práctica comenzó relacionada al conjunto de productos y servicios de empresas que se dedican al resguardo / custodia de documentos. Desde este punto de vista el outsourcing documental era considerado como el control del exceso de documentación que originaban las organizaciones y el ahorro de espacio, ofreciendo algún software para gestión, tratamiento especializado de la documentación y su custodia de manera confidencial y segura.

Antes del fin de la segunda guerra mundial (1945) y salvo contadas excepciones, las compañías concentraban la mayor cantidad de actividades con la intención de garantizar la eficiencia. Al pasar el tiempo, la estrategia se hizo obsoleta. La atención a una demanda creciente, entre otros factores, hicieron que los departamentos de las empresas se vieran en dificultades para mantenerse tan afinados como las organizaciones especializadas.

El outsourcing, como herramienta, surge con la finalidad de facilitar la gestión gerencial.

El outsourcing documental, al cual se apunta el presente trabajo, constituye un tema de gran actualidad, ya que se trata de un instrumento estratégico necesario que permite a las organizaciones e instituciones, entre ellas las unidades de información (UI), afrontar los cambios que se presentan.

Una de las consecuencias de la práctica del outsourcing es que se está creando una nueva relación cliente-proveedor que busca una cooperación mutua convirtiéndose en una alianza estratégica para compartir el conocimiento.

El outsourcing o tercerización

El outsourcing abarca una amplia gama de áreas pero actualmente es más en común en recursos humanos (manejo de nóminas), atención al cliente, contabilidad, telemarketing, diseño gráfico, generación de contenido, manufactura e ingeniería. Por lo general, involucra especialidades ajenas a las funciones fundamentales de la organización contratante.

En el outsourcing la organización cede al proveedor el control de los procesos necesarios para la prestación del servicio. En cambio, cuando una empresa se relaciona con otra bajo la figura de la contratación externa, mantiene ingerencia en todos y cada uno de los detalles de la actividad requerida.

Tipos de outsourcing⁹

Deslocalización: También conocido como Off-shoring, implica la contratación de servicios a terceros radicados en países que ofrecen costos menores a causa de la legislación laboral, entre otros factores.

In-house: Es el outsourcing que se produce en las instalaciones de la organización contratante del servicio.

Off-site: Cuando el servicio de outsourcing se produce en las instalaciones de la propia empresa que lo presta.

Co-sourcing: Modalidad en la cual el prestador del servicio de outsourcing ofrece algún tipo de valor añadido a su cliente, como compartir los riesgos.

⁹ Fuente: Silvia Gabriela Vásquez – “Outsourcing documental en unidades de información” (Tesis presentada para la obtención del grado en Licenciada en Bibliotecología y Ciencias de la Información.) – La Plata, junio 2011.

Colaborativo: Se aplica a la utilización de la capacidad ociosa en las operaciones para producir artículos o prestar servicios a un tercero. El término enfatiza las oportunidades de colaborar con jugadores en los que tradicionalmente no se había pensado.

Beneficios del Outsourcing¹⁰

- Abarata los costos de producción.
- Reducción y el control de los costos operativos.
- Facilita la obtención de productos de mejor calidad.
- Reduce el número de tareas rutinarias.
- Permite a la organización dedicarse a tareas de mayor rentabilidad.
- Contratar a un proveedor especializado garantiza que la operación externalizada tendrá los mejores estándares de calidad.
- Liberación de recursos internos, reasignando recursos humanos a otras funciones.
- Riesgos compartidos dado que el prestador del servicio se convierte en un socio estratégico y ambos persiguen el mutuo beneficio.
- Mejora del enfoque estratégico de la organización.

Desventajas del Outsourcing

- Genera poca lealtad hacia la organización a la cual se presta el servicio.
- Elimina puestos de trabajo en el país de origen de la organización contratante, especialmente cuando se aplica la deslocalización.¹¹
- Los trabajadores subcontratados no son empleados pagados por la empresa, por lo cual no tienen un incentivo de lealtad hacia ésta. No tienen un sentido de pertenencia.¹²

¹⁰ Fuente: Silvia Gabriela Vásquez – “Outsourcing documental en unidades de información” (Tesis presentada para la obtención del grado en Licenciada en Bibliotecología y Ciencias de la Información.) – La Plata, junio 2011.

¹¹ Fuente: José Antonio Bohon Devars - El autor es catedrático y titular de Matemáticas así como aspirante al doctorado de la Universidad Anáhuac México Sur. El artículo fue dirigido por Jorge Miguel Fabre Mendoza.

- Elimina puestos de trabajo de la empresa contratante porque son los "externos" los que comienzan a realizar las actividades no prioritarias de la empresa.¹³

Servicios asociados al outsourcing documental

Las empresas de servicios documentales ofertan un amplio abanico de productos y servicios de gestión de información y documentación como ser:

- Asesoramiento.
- Consultoría técnica y tecnológica.
- Servicios in situ, servicios on line.
- Tecnologías de la información y otros.

Se considera Gestión de información como el conjunto de actividades realizadas para controlar, almacenar, y posteriormente, recuperar adecuadamente la información producida, recibida o retenida por una organización en el desarrollo de sus actividades.

En la Argentina, existen actualmente numerosas empresas que dedican su actividad principal a Archivo y Guarda de la información, brindando además servicios de:

- Guarda y custodia
- Trasvase y referenciación
- Consultas
- Destrucción
- Historiales

¹² Fuente: José Antonio Bohon Devars - El autor es catedrático y titular de Matemáticas así como aspirante al doctorado de la Universidad Anáhuac México Sur. El artículo fue dirigido por Jorge Miguel Fabre Mendoza.

¹³ Fuente: José Antonio Bohon Devars - El autor es catedrático y titular de Matemáticas así como aspirante al doctorado de la Universidad Anáhuac México Sur. El artículo fue dirigido por Jorge Miguel Fabre Mendoza.

- Imágenes y escaneo de documentación
- Microfilmación
- Almacenamiento
- Transporte

Algunas técnicas para seleccionar outsourcing documental.

El método de entregar un proceso en outsourcing puede resultar complejo a causa de los procesos que están involucrados. Por ello es necesaria una planificación haciendo un análisis de situación inicial que permita la ejecución adecuada del proceso.

Aunque las fases del outsourcing no se encuentran unificadas en un tipo de organización o empresa que aplica esta herramienta de gestión, podríamos decir que éstas son:

- Elaboración del plan de trabajo.
- Diagnóstico / evaluación inicial.
- Planificación.

Al realizar el análisis del outsourcer, se estudia las empresas que podrían ser las que realicen las tareas. Antes de la elección se deben plantear los puntos a considerar para evaluar la empresa outsourcer.

El proceso de selección del proveedor presupone una evaluación en detalle de la compatibilidad de los requerimientos y las características de la empresa outsourcer. Dos son las preguntas necesarias hacer al momento de realizar el análisis de las necesidades:

1. ¿Qué debe tenerse en cuenta estratégicamente a la hora de transferir un proceso a un tercero?.
2. ¿Cuál es la intención o propósito de confiar a otro un proceso?.

Tal como afirma Schneider (2004), en la etapa de planificación la descripción del servicio debe ser desarrollada sobre la base de las consideraciones estratégicas y los objetivos fundamentales detrás de la decisión de entregarlo en outsourcing. La importancia en el proceso de selección está en identificar al proveedor correcto.

La selección conlleva cinco etapas, para lo cual se debe:

1. Investigar los posibles proveedores en el mercado.
2. Precalificar, definiendo criterios para que la selección final resulte exitosa.
3. Evaluar, los criterios predefinidos anteriormente, deberían indicar quiénes son los mejores candidatos.
4. Seleccionar los responsables del proyecto, a través de una revisión de las propuestas deben determinar los prestadores potenciales del servicio.
5. Revisar las aptitudes del proveedor.

En suma, estas fases más la aplicación del criterio diseñado particularmente para aplicarse a cada organización, permitirán atenuar los riesgos aumentando las posibilidades de un outsourcing exitoso.

Si se considera al outsourcing como una herramienta de gestión que combina estrategia más medidas operativas eficaces, definir una estrategia supondría tomar decisiones sobre tres componentes principales:

1. Mecanismos que permitan a la organización diferenciarse de las demás.
2. Modo de inserción en el ámbito en el que se desempeña.
3. Sus objetivos y requerimientos.

Definir una estrategia para una organización, supone la toma de decisiones y el establecimiento de los lineamientos para que la organización se mantenga y asiente sobre la base de su diferencia específica (aquello que sus usuarios/clientes reconocen como propio de ella en relación a las demás).

Ante todo es importante marcar la diferencia entre estrategia y eficiencia operativa. La estrategia implica la intención premeditada de distinguir la organización de las demás, y la eficiencia operativa se vinculada a dos factores: uno, la aplicación de herramientas de gestión que ya han sido robadas y aceptadas y otro entender a la eficiencia como el pilar de cualquier estrategia de gestión.

La búsqueda de la eficiencia operativa ha llevado tanto a empresas como a instituciones, a que se dediquen a comprobar la eficacia de nuevos conceptos y herramientas de gestión. Términos como calidad total, mejoramiento continuo, reingeniería, benchmarking, y junto a todos ellos el outsourcing, se perfilan como las herramientas de gestión principales orientadas al logro de la eficiencia operativa. (Schneider: 2004).

Ahora bien, es sabido que una de las mayores dificultades de una organización de cualquier tipo y tamaño, es la cantidad de funciones que le son ajenas a su verdadero objetivo, o sea, las actividades no distintivas (desarrollos web, archivo y custodia, son algunas de ellas). Es por eso, que para los procesos importantes, pero que no son inherentes a sus actividades distintivas, se contrata a un proveedor de servicios especializados, esto es a un proveedor de outsourcing.

Si volvemos a alguna de las definiciones de outsourcing documental, se lo entiende como la herramienta de gestión que designa un área o actividad de trabajo, de la organización para ser gestionada por otra empresa externa, denominada outsourcer especializada en este servicio demandado. Es la externalización de aquellas funciones que no se consideran competencias nucleares de la organización (Lara Navarra y Martínez Usero: 2000).

Paralelamente a este concepto adoptado de países anglosajones, se utiliza como sinónimo o término latinizado el de externalización o tercerización, que define una herramienta de gestión que deposita un área o actividad de trabajo de una organización en una empresa externa (outsourcer) que se especializa en el servicio demandado. Es sinónimo de herramienta de organización. Implica la unión de tres conceptos: asociacionismo, confianza y unión de esfuerzos (Lara Navarra y Martínez Usero: 2000).

En este punto la cuestión es determinar cómo se vincula la gestión documental o la llamada gestión de documentos con el outsourcing. La gestión documental es la que pone énfasis en dos aspectos: los objetivos que se quieren conseguir y el ámbito de aplicación del proyecto, procurando facilitar a las personas el trabajo con los documentos (qué documento guarda, cuándo, cómo y dónde), facilitar que se comparta y resulte un recurso colectivo, conservar la memoria de la organización y aprovechar el valor de los contenidos (experiencia acumulada). (Bustelo Ruesta: 2000).

Las empresas comerciales de servicios documentales son las que se encargan de ofertar un amplio abanico de productos y servicios de gestión de información y documentación como ser: asesoramiento, consultoría técnica y tecnológica, servicios in situ, servicios on line, tecnologías de la información y otros, y más recientemente a la denominada gestión del conocimiento. Son empresas que se encuentran muy diversificadas dedicadas a asesorar y gestionar la información y documentación de todo tipo de organizaciones (Paños Álvarez y Garrido Alcolea: 2004).

Por último y sumando a los consejos que enumeramos, no se debe olvidar la importancia del contrato de outsourcing, ya que se trata de un contrato atípico sin regulación alguna que tampoco se encuentra sujeto a formalidades entre quien lo contrata y el outsourcer (persona física o jurídica). Tienen como características el ser: oneroso, consensual, conmutativo y bilateral. Debe ser claro, transparente y de carácter asociativo. Asimismo, tiene que definir claramente las actividades que se externalizarán, especificar servicios y condiciones a llevar a cabo, designar clara y concisamente las obligaciones, establecer los procesos de seguimiento y control durante la prestación, explicitar los procedimientos para la resolución de conflictos, designar los canales de comunicación y quienes serán los interlocutores entre ambas partes, determinar las sanciones por incumplimiento del contrato e incentivos por los servicios prestados por sobre las condiciones acordadas, establecer una cláusula de rescisión del contrato con condiciones bien detalladas (Lara Navarra y Martínez Usero: 2002).

CAPÍTULO III:

Gestión Documental: La Oficina sin Papel

Actualmente, la tendencia mundial tanto en las empresas como en los gobiernos es la implantación de Sistemas de Gestión Documental para el manejo automatizado de la información dentro de la organización. La razón de este cambio de mentalidad en la manera de operar se debe, fundamentalmente, a los beneficios que ofrece una oficina automatizada, una oficina sin papel, y que se traducen en: productividad, eficiencia y ahorro.

Muchas empresas de investigación se han dedicado a estudiar el impacto del uso del papel en el mundo comercial. Firmas como Coopers & Lybrand, Nolan Norton Institute, Ernst & Young, Sandy Schiele y Betsy Delfosse, Lee Mantelman y Nucleus Research entre muchas otras, han publicado los resultados de sus estudios los cuales presentan estadísticas asombrosas:¹⁴

- El 90% de las tareas típicas de una empresa giran alrededor de la búsqueda y distribución de documentos en papel.
- El 60% de los empleados invierten una hora diaria o más en duplicar el trabajo de otros.
- El 30% del tiempo de los empleados se invierte en buscar información para hacer el trabajo.
- Un documento en promedio es copiado 19 veces.
- El 50% de los documentos que archivan las empresas son copias o fotocopias de los documentos.
- El 7,5% de los documentos archivados en papel se pierden.
- El 3% de los documentos están mal archivados.
- El 85% de los documentos generados nunca vuelven a utilizarse.

¹⁴ Fuente <http://archicentro.com/costopapel.asp>

Definitivamente, los números hablan por sí solos. Y esa es la razón por la cual hoy en día las empresas se preocupan por conocer el impacto real del uso, consumo y abuso del papel en sus operaciones para así cambiar la vieja manera de trabajar por un sistema más eficiente.

La Oficina Sin Papel es un sistema de gestión documental que incrementa la productividad porque utiliza documentos electrónicos que hacen fluir la información rápidamente. Incrementa la eficiencia de los procesos de trabajo porque utiliza Flujos de Trabajo que permiten establecer métodos de ejecución precisos para cada tarea que se realiza, ahorrar tiempo y medir la productividad. Incrementa el ahorro porque reduce drásticamente los costos asociados al uso de papel y materiales de impresión para la producción de fotocopias e impresiones de documentos.

Todo el problema del flujo efectivo de la información en una empresa se reduce al manejo de los papeles. Inexorablemente, la información que se genera o que se recibe viene en formato de papel y los problemas surgen cuando la información debe llegar a los usuarios y no llega. Cuando la información existe pero el que la necesita no sabe que existe, cuando se archiva indebidamente, se traspapela o sencillamente, se pierde. La diferencia entre el caos y la eficiencia viene dada por la forma en que se administran esos papeles.

Sin embargo, no siempre es fácil para las empresas asumir un cambio cultural tan radical en la operación y administración de sus documentos.

Una vez tomada la decisión de automatizar el flujo de la información, el ciclo que transita la documentación en La Oficina Sin Papel es el siguiente:

En el sistema de gestión documental, el proceso debería inicializarse de la siguiente manera:

Paso 1: Organización

El primer paso es la organización de la documentación. Para muchas personas la palabra 'organización' significa arreglar las cosas físicamente; sin embargo, ese significado no es precisamente el que determina la efectividad de una organización del archivo. ¿Para qué se necesita organizar el archivo? La respuesta es simple: para encontrar lo que se encuentra guardado en él.

Paso 2: Digitalización

La digitalización es el proceso que convierte los documentos en papel en un documento digital. Las ventajas que ofrece la digitalización son muchas y tienen impacto directo en diferentes aspectos operacionales; por ejemplo, la digitalización permite:

- El almacenamiento de grandes volúmenes de documentos en pequeños dispositivos electrónicos;
- Facilita la búsqueda, recuperación y consulta de los documentos a través de las redes informáticas;
- La copia digital del documento permite el acceso simultáneo a múltiples usuarios;
- Garantiza la custodia adecuada de los documentos en papel para preservarlos de la constante manipulación física.
- Permite reducir el almacenamiento de documentos en costosos espacios de oficina.

El manejo computarizado le permitirá tener el control del ciclo de vida legal de su documentación de acuerdo a la legislación del país en que se encuentre; de esta manera usted tendrá la capacidad de decidir cuándo quiere proceder a la destrucción de la documentación obsoleta y sin valor legal.

Las empresas de investigación que han estudiado el problema del uso del papel han demostrado que implantar un sistema de gestión documental sirve para incrementar en forma efectiva la eficiencia y la productividad en las empresas. Y los resultados de algunos estudios lo demuestran:¹⁵

- Reducción del 75% del tiempo dedicado a la búsqueda de documentos.
- Reducción del 75% del tiempo dedicado a archivar documentos.
- Reducción del 50% en los costos de copiado.
- Incremento de más del 40% en la capacidad de dar respuestas apropiadas a los clientes.

El concepto Gestión Documental, se refiere al conjunto de normas, procedimientos y tecnologías que se utilizan para administrar la información dentro de una organización. La función de la Gestión Documental, se enmarca dentro de una política orientada a la preservación del conocimiento corporativo, la experiencia acumulada y la memoria histórica de una empresa mediante la organización y custodia de la información como capital intelectual de la misma.

La forma de preservar este capital intelectual es centralizando y controlando la información para asegurar que la misma siempre esté disponible y pueda ser compartida por todos los usuarios. Sin embargo, las investigaciones demuestran que más del 50% de la información de las empresas se encuentra almacenada en los archivos particulares del personal, en sus correos electrónicos y en los discos de sus computadoras. Y esta es la manera en que se pone en riesgo la preservación del capital intelectual porque la empresa no tiene conocimiento de la existencia de la información, de su contenido y de su ubicación.

La finalidad de un sistema de gestión documental es preservar el conocimiento y la memoria histórica de las empresas y tal como se señala en varios estudios especializados, el 90% de la memoria corporativa de una empresa existe en papel.

¹⁵ Fuente <http://archicentro.com/costopapel.asp>

Dada esta circunstancia es que se torna indispensable disponer de un conjunto de procedimientos que ayuden a preservar el buen estado de los documentos en papel y que faciliten la correcta administración de los mismos.

Trabajar con papel: Pro y contras, costos asociados.

Este asunto del costo de trabajar con papel pasa desapercibido para la mayoría de las empresas y en otros casos sencillamente no se le presta la debida atención porque se piensa que el tema se limita al costo de las resmas de papel que se compran cada mes.

La realidad es que el cálculo de los costos de una operación comercial basada en un sistema de papel significa uso del papel y mucho más que papel, porque de acuerdo a estudios especializados el 90% de la memoria corporativa de una empresa existe en papel.

Para empezar diremos que trabajar con papel implica 'tiempo' y como todos sabemos, el tiempo termina traduciéndose en dinero'. En este mundo del trabajo con papel la variable "tiempo" se refiere concretamente a las horas mensuales o anuales que invierten los empleados en archivar y en consultar los documentos; pero, también implica calcular el tiempo que pierden los empleados en buscar un documento mal archivado, extraviado o, peor aún, un documento perdido.

Un estudio realizado por la empresa Coopers & Lybrand en Estados Unidos demostró los siguientes resultados:¹⁶

- Los empleados invierten mensualmente entre un 20% y un 40% de su tiempo de trabajo para buscar la información que necesitan para poder hacer el trabajo;

¹⁶ Fuente <http://archicentro.com/costopapel.asp>

- Los profesionales invierten entre el 5% y el 15% de su tiempo leyendo información pero gastan el 50% del tiempo buscándola.

El quid del asunto, es que para calcular los costos involucrados se toman en cuenta variables que a simple vista no se ven como determinantes, tal es el caso de:

- i) La cantidad de documentos diarios, mensuales o anuales que hay que archivar o buscar.
- ii) El tiempo que se invierte en archivar o buscar todos esos documentos.
- iii) El costo monetario de ese tiempo el cual está determinado por el costo de la hora/hombre. A esas variables se le pueden seguir añadiendo todas las que en su caso influyan en el cálculo de su costo.

La razón fundamental por la cual se hacen estos cálculos es porque ellos inciden y tienen un alto impacto tanto en los costos operacionales de una empresa como en la productividad y eficiencia del personal de la misma. El tiempo que se pierde en este tipo de actividades terminan por reducir las ganancias, la productividad de la empresa y reducen el tiempo de trabajo útil y productivo de los empleados.

Sin embargo, esos cálculos no son los únicos que intervienen en el costo real de las operaciones de las empresas que trabajan con papel. La mala noticia es que para tener los costos totales también hay que involucrar en el cálculo otras variables que también incluyen costos que a simple vista no se ven:

- Impresión y Fotocopiado de Documentos: Se refiere al volumen de hojas que son fotocopiadas o impresas, el costo de los equipos que se utilizan, el costo del mantenimiento de los mismos y el costo de la hora/hombre.

- **Distribución de Documentos:** Se refiere a los gastos incurridos por la cantidad de documentos que se envían por fax, correo y mensajería, sin olvidar el costo del tiempo invertido y los sueldos de los empleados que realizan este trabajo.
- **Papelería y consumibles:** Se refiere a la compra de papel, carpetas, tonner para impresoras, fotocopadoras y los archivadores o muebles para archivar todos los documentos.
- **Espacio de Almacenamiento:** Se refiere al costo del espacio físico destinado para el archivo. Generalmente, las empresas mantienen sus archivos dentro del costoso espacio de oficina y por eso dicha variable tiene un peso específico en el cálculo. Los estudios indican que entre el 25% y el 33% del espacio de oficina es usado para el área de archivo.

Esta manera de trabajar tiene un costo que no solo influye en el aspecto económico de las empresas sino en la productividad de sus empleados.

Por último, a fin de aportar información adicional para nuestro análisis, nos atrevemos a decir que implementar un proyecto de gestión documental sirve para reducir el tiempo semanal que invierte una persona en archivar documentos, mejora la eficacia en la búsqueda de documentos y la capacidad de dar respuestas.

Navarro Bonilla (2002), expone la estrecha relación entre la *producción documental creciente de una organización pública o privada con la complejidad organizativa y funcional de quien la produce*. Esta producción conlleva a una sobreabundancia de documentación que repercute en la dificultad de gestionarla y de disponer de espacio físico para custodiar lo producido y lo que se recibe. Trata el caso de los archivos de la empresa, analizando las operaciones que realizan para determinar tres aspectos:

1. Los niveles de calidad.
2. Su adecuación a la teoría archivística.

3. La confidencialidad de los datos de carácter personal.

Las compañías de custodia externa y gestión documental se basan en tres conceptos:

1. Ahorro de espacio.
2. Ahorro de formación y mantenimiento de personal especializado.
3. Mantenimiento y organización total del sistema de archivado, custodia y consulta documental de entidades e instituciones que contratan los servicios de estas empresas.

Hacia un cambio de Paradigma¹⁷

Podemos observar que hoy, buena parte de los inmuebles de las compañías de seguros están ocupados por documentación en papel. Frente a esta realidad, las aseguradoras se encuentran, por un lado, archivando papel (sólo aquella documentación imprescindible desde el punto de vista legal) y, por el otro, mutando hacia la digitalización. Tanto el archivo de papel como la digitalización son llevados a cabo por personal de las compañías de seguros o son tercerizados a empresas especializadas, según la política de cada aseguradora.

La era digital puede haber llegado para quedarse en el mercado asegurador. Las distintas compañías de seguros están llevando adelante importantes inversiones en tecnología para digitalizar la mayor documentación posible, tendencia que se multiplica con el correr del tiempo.

En último termino, las empresas están barajando otras opciones, además de la digitalización, frente al crecimiento geométrico de la documentación. Hay casos en los que no se requiera respaldo documental y siempre que el proceso pueda ser llevado a un circuito digital o electrónico, directamente se elimina el movimiento de papel y todo se maneja sobre la base de una transacción electrónica con el debido respaldo de seguridad informática.

¹⁷ Fuente: Antonio García Vilarino – “Hacia un cambio de paradigma” - Revista Todo Riesgo – Argentina – Año 14 – Número 166 – Enero de 2011, Páginas 13 a 20.

CAPÍTULO IV:

Marco Normativo en Argentina¹⁸

Mucho se comenta sobre los plazos y las condiciones de conservación de la información. Por parte de las compañías de seguros, por ejemplo, el marco normativo vigente es el Reglamento General de la Actividad Aseguradora (RGAA), y en su artículo 37 indica: “Los aseguradores deben asentar sus operaciones en los libros y registros que establezca la autoridad de control, los que serán llevados en idioma nacional y con las formalidades que aquella disponga. La documentación pertinente se archivara en forma metódica para facilitar las tareas de fiscalización. Deben conservar la documentación referente a los contratos de seguros por un plazo mínimo de diez años vencidos”.

Si vamos a la preservación de la documentación relativa a juicios cancelados, esta deberá preservarse hasta cinco años de cumplida la sentencia definitiva, en tanto que los plazos normativos previstos para la conservación de la documentación general es de diez años, concluido el ejercicio económico a que se refiere, lo cual es extensivo a la preservación de los registros contables.

Respecto a la documentación previsional y laboral, debe conservarse sin plazo de vencimiento con la situación que ello genera ante su volumen. Si vamos ahora a la preservación prevista en el Código de Comercio, el artículo 67 establece que “los comerciantes tienen obligación de conservar sus libros de comercio hasta diez años después del cese de su actividad y la documentación a que se refiere el artículo 44 (documentación contable que corresponda a una adecuada integración de un sistema de contabilidad y que le exijan la importancia y la naturaleza de sus actividades, de modo que de la contabilidad y documentación resulten con claridad los actos de su gestión y su situación patrimonial), diez años contados desde su fecha, lo cual mantiene el plazo ya antes citado en el marco normativo”.

¹⁸ Fuente: Antonio García Vilarino – “Hacia un cambio de paradigma” - Revista Todo Riesgo – Argentina – Año 14 – Numero 166 – Enero de 2011, Páginas 13 a 20.

En el marco fiscal, si bien ya señalamos la preservación sin plazo de la documentación previsional y sus respectivos respaldos (recibos de sueldos, libros de sueldos, entre otros), para la preservación de la documentación fiscal consideramos remitirnos al capítulo VIII de la Ley de Procedimiento, de la Prescripción, Prescripción de las Acciones y Poderes del Fisco, en su artículo 56 que textualmente indica:

Artículo 56 - Las acciones y poderes del Fisco para determinar y exigir el pago de los impuestos regidos por la presente ley y para aplicar y hacer efectivas las multas y clausuras en ella previstas, prescriben:

a) Por el transcurso de CINCO (5) años en el caso de contribuyentes inscriptos, así como en el caso de contribuyentes no inscriptos que no tengan obligación legal de inscribirse ante la Administración Federal de Ingresos Públicos o que, teniendo esa obligación y no habiéndola cumplido, regularicen espontáneamente su situación.

b) Por el transcurso de diez (10) años en el caso de contribuyentes no inscriptos. La acción de repetición de impuestos prescribe por el transcurso de cinco (5) años.

c) Por el transcurso de Cinco (5) años, respecto de los créditos fiscales indebidamente acreditados, devueltos o transferidos, a contar desde el 1 de enero del año siguiente a la fecha en que fueron acreditados, devueltos o transferidos.

Prescribirán a los Cinco (5) años las acciones para exigir, el recupero o devolución de impuestos.

El término se contará a partir del 1 de enero del año siguiente a la fecha desde la cual sea procedente dicho reintegro.

El Inciso c) y los párrafos finales fueron incorporados por Ley 25795.

Por supuesto que, al hablar de preservación de documentación, nos remitimos a la preservación en la forma autorizada por el organismo de control, bien sea en registros en papel o digitalizados, autorización que debe ser acreditada al momento de la verificación.

A pesar de lo expuesto, nos encontramos con situaciones que, aun sin estar dentro del marco normativo, exceden lo previsto, lo cual conlleva considerar situaciones especiales, como los requerimientos, por ejemplo, del INDeR SE (Instituto Nacional de Reaseguros) para reclamos en tramite, donde se esta requiriendo documentación original de emisiones de pólizas, endosos, extractos bancarios, entre otros, por plazos muy superiores a los normativos y ya citadas a efectos de poder continuar las entidades con sus reclamos.

El Banco Central de la República Argentina en sus **Normas sobre Conservación y Reproducción de documentos “A” 3035** – Texto Ordenado al 11/12/1999 dice textualmente¹⁹:

1. Conservación de documentos.

Las entidades financieras pueden, bajo su exclusiva responsabilidad, optar por los procedimientos y términos que estimen más convenientes para la conservación, guarda o archivo de los comprobantes vinculados a su operatoria.

Toda documentación original cuya reproducción se admite o admita, que efectivamente haya sido realizada según lo establecido en el presente régimen, previo a su destrucción física deberá ser puesta a disposición de los interesados, mediante notificación fehaciente, por el plazo de 6 meses a contar desde dicha notificación.

En el caso de los cheques, dicha puesta a disposición deberá verificarse en las sedes, sucursales, o agencias donde los libradores tengan abiertas sus cuentas corrientes.

2. Régimen de reproducción.

2.1. Disposiciones generales.

Las entidades financieras pueden conservar, en sustitución de los originales -en la medida en que no se opongan a ello disposiciones legales- fotografías, microfilmaciones o reproducciones digitalizadas de los comprobantes vinculados a su operatoria.

¹⁹ Fuente: <http://www.bcra.gov.ar/pdfs/texord/t-consyr.pdf>

Toda tecnología a aplicar se encuadra como válida, siempre y cuando se establezcan métodos adecuados de certificación de autenticidad de las copias reproducidas en los soportes de información utilizados.

2.2. Tipo de documentos.

2.2.1. Documentación interna, a partir de los 2 años de su registración contable.

2.2.2. Documentación suscripta por terceros, excepto cheques, a partir de los 2 años de concluida la operación a la que se refiere, vincula o accede, bajo responsabilidad de las entidades financieras por el mantenimiento de los originales, excepto aquella documentación respecto de la cual existiera actuación administrativa o judicial en trámite, en cuyo caso deberá conservarse.

2.2.3. Información remitida al Banco Central de la República Argentina, a partir de los 30 días corridos de recibida por éste.

2.2.4. Cheques pagados (comunes o de pago diferido), a partir de la fecha de pago. Una vez efectuada su reproducción los bancos podrán:

2.2.4.1. Devolverlos a los libradores en las condiciones que libremente se convengan.

2.2.4.2. Proceder a su destrucción una vez transcurrido un año contado a partir de la fecha de pago, plazo dentro del cual operará su puesta a disposición establecida con carácter general.

2.2.5. Otros documentos.

El Banco Central de la República Argentina considerará las solicitudes planteadas en tal sentido, a través de las asociaciones o cámaras que nuclean a las entidades financieras.

2.3. Procedimiento de reproducción.

2.3.1. Requisitos mínimos.

Sin perjuicio de la adopción de otros que juzguen más apropiados a sus necesidades el proceso de reproducción deberá ajustarse a los siguientes recaudos mínimos:

2.3.1.1. Acta de apertura.

Al momento de procederse a la iniciación del proceso de reproducción de los documentos originales, se deberá formalizar un acta de apertura del proceso que contenga los siguientes datos:

- i) Número de acta de apertura (correlativa en forma diaria desde 01 en adelante).
- ii) Fecha de proceso.
- iii) Cantidad de originales a procesar.
- iv) Breve descripción de la información contenida en tales originales.
- v) Denominación y firma responsable de la dependencia remitente de los originales a procesar.
- vi) Firma responsable de la recepción de los originales por parte de la dependencia que tiene a su cargo el proceso de reproducción.

2.3.1.2. Acta de cierre.

Cuando se produzca el cierre del proceso de reproducción, se deberá emitir en la dependencia que tenga a su cargo tal proceso un acta de cierre que contenga los siguientes datos:

- i) Número de acta de apertura que dio origen al proceso.
- ii) Fecha y hora de finalización del proceso.
- iii) Cantidad de originales procesados.
- iv) Número de soporte que contiene la información procesada.
- v) Aclaraciones adicionales en el caso de existir soportes de continuación.
- vi) Firma del operador que realizó el proceso.
- vii) Firma certificante de la reproducción de documentos realizada.

2.3.2. Conformación del lote.

Cada lote de documentos a reproducir incluirá como cabecera el acta de apertura y como final el acta de cierre pertinente, en el soporte de información utilizado, una vez concluido el proceso.

2.4. Certificación de las reproducciones.

2.4.1. Designación de funcionarios certificantes.

Las reproducciones deberán ser autenticadas por 2 funcionarios designados por el directorio o autoridad equivalente de la entidad financiera.

2.4.2. Requisitos mínimos.

En la certificación se mencionará el número de soporte de información generado en el proceso de reproducción.

2.4.3. Registro.

Se llevará un registro de las reproducciones realizadas -que deberá mantenerse en adecuadas condiciones de seguridad- a cargo de los funcionarios certificantes designados, los que serán responsables de su custodia.

2.4.4. Certificación de copias.

Las copias en papel efectuadas a partir de los soportes de información, deberán certificarse por los funcionarios designados según lo previsto en el punto 2.4.1. dejándose constancia del elemento en el cual se origina, a tenor de lo dispuesto en el punto 2.4.2.

2.5. Conservación.

Los soportes de información que contienen las reproducciones deberán ser conservados por las entidades financieras hasta el cumplimiento del plazo de diez años determinado por el artículo 67 del Código de Comercio.

CONCLUSION

Vivimos en una era de cambios y el mundo se encamina hacia un progresivo pero inexorable cambio en el que el uso del papel y los actuales métodos para el manejo de la información, están siendo remplazados por las nuevas tecnologías.

La Gestión Documental terminará prevaleciendo porque en este nuevo mundo de Redes Sociales, Facebook y Twitter, la sociedad necesitará más eficiencia en el manejo de la información.

Desde el punto de vista del estudio histórico, es prioritario destacar las ventajas de los nuevos formatos ya que se tiene un acceso a documentos originales, de una forma rápida y flexible.

Respondiendo a las preguntas que nos formulamos para identificar bajo qué marco se encuentra la hipótesis, y luego del análisis de la problemática planteada, llegamos a la conclusión que:

La digitalización documental puede implementarse en todo tipo de empresas, del sector público o privado, de servicios financieros, de salud, de comercio exterior, bibliotecas, de crédito, de servicio, sector jurídico, entre otras; en todas las empresas que tengan información que necesiten efficientizar el acceso a la misma de una manera más ágil y en un formato electrónico tanto para fines de procesos internos, comerciales, toma de decisiones o auditorías.

En todo caso, también podemos afirmar que la digitalización está más íntimamente relacionada con la difusión, es una nueva manera de difundir. Podríamos decir que es también una manera de presentar publicaciones periódicas, pero con tal periodicidad, tan frecuente, que es constante.

A través del trabajo realizado pudimos determinar que la digitalización es el mecanismo más sencillo, eficiente y rentable para almacenar, administrar y consultar grandes volúmenes de información en forma de imágenes digitales, garantizan su conservación en óptimas condiciones, además de las múltiples ventajas que pudimos observar como la agilidad y seguridad de acceso a los documentos permitiendo la visualización inmediata del documento, lo que hace que el tiempo de las personas que consultan la información sea optimizado y eficiente; un documento digitalizado puede ser consultado por varios individuos a la vez; las imágenes a diferencia de los documentos físicos no se maltratan ni pierden calidad con el paso del tiempo; entre otras ventajas ya enumeradas en el presente trabajo.

Con respecto al outsourcing o tercerización concluimos en que es viable, si una institución tiene una buena comprensión de los objetivos a corto y a largo plazo de una iniciativa de digitalización de imágenes, y puede especificar en forma completa los requisitos de imagen, metadatos y derivados; ubicar proveedores confiables; evaluar productos y servicios; adoptar políticas y procedimientos para diversas funciones; y definir las responsabilidades institucionales y de los proveedores.

Alternativamente, podemos decir que es posible instalar la infraestructura necesaria en las propias instalaciones del cliente para que éste resguarde y administre en su propia infraestructura su información digitalizada. Aunque vemos viable esta alternativa de implementación, luego del análisis realizado, recomendamos el uso del outsourcing documental por las múltiples ventajas que el mismo otorga.

El outsourcing se basa en la construcción de una relación basada en la asociación, en compartir riesgos y en la búsqueda de resultados comunes.

Por último sólo nos queda decir que aunque, cambien los soportes, y haya un mundo entre un pergamino y un CD, el fin siempre ha sido el mismo y no es otro que dejar un testimonio de las obras y hechos de los hombres.

BIBLIOGRAFIA

Libros

- Millares Agustín - "Introducción a la historia del libro y de las bibliotecas" - Fondo de cultura económica, 1975.
- Amat Noguera, Nuria – "La Biblioteca Electrónica" - Madrid, Pirámide, 1990.
- Sanz Casado Elías – "Manual de estudios de usuarios" - Madrid, Pirámide, 1994.
- Almunia Celso – "La prensa vallisoletana durante el siglo XIX (1808-1894)" - Valladolid, Servicio de publicaciones de la Diputación, 1977.
- Benauld, C.L. y Bordeianu, Sever - "Outsourcing library operations in academic libraries: an overview of issues and outcomes". - Colorado: Libraries Unlimited, 1998.
- García-Abril, Carlota - "Outsourcing Documental. Outsourcing." - Madrid: DFM, 1999, pp. 18-22.
- Grandal, Luis - "Contratos de outsourcing. Outsourcing." - Madrid: DFM, 1998, pp. 6-10.
- Fogerty, James E. – "Archival Brinkmanship: Downsizing, Outsourcing, and the Records of Corporate America" - American Archivist, vol. 60, 1997, pp. 44-55.
- Franco Varise – "Un hito del saber que deja de imprimirse" – La Nación, Argentina, Jueves 15 de marzo 2012, Pagina 19.
- Franco Varise – "Amazon apuesta a e-books en español" – La Nación, Argentina, Viernes 6 de abril 2012, Pagina 22.
- Horacio Bilbao y Andrés Hax – "El Museo Nacional de Bellas Artes ya se puede recorrer virtualmente" - Clarín, Argentina, Martes 3 de Abril de 2012, Página 35.
- Antonio García Vilarino – "Hacia un cambio de paradigma" - Revista Todo Riesgo – Argentina – Año 14 – Número 166 – Enero de 2011, Paginas 13 a 20.

- Manuel Romero Tallafigo (Catedrático del área de ciencias y técnicas historiográficas del Departamento de Historia Medieval de la Facultad de Geografía e Historia de la Universidad de Sevilla,) – “La Historia de los Archivos” (Texto utilizado en el curso sobre archivística impartido del 27 de junio al 7 de julio de 2005 para el AGN, en la Facultad de Humanidades de la Universidad Autónoma de Santo Domingo) – España, 2005.
- Charles Handy – “Understanding Organizations” – Oxford University Press, 1993.
- Silvia Gabriela Vásquez – “Outsourcing documental en unidades de información” (Tesis presentada para la obtención del grado en Licenciada en Bibliotecología y Ciencias de la Información.) – La Plata, junio 2011.
- Ben Schneider – “Outsourcing. La herramienta de gestión que revoluciona el mundo de los negocios” - Bogotá, 2004.

Fuentes electrónicas

- <http://www.alegsa.com.ar/Dic/digitalizar.php>
- <http://archivo.ucr.ac.cr/docum/tesis3.pdf>
- <http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/tesis/te.421/te.421.pdf>
- <http://eprints.ucm.es/5661/1/2000-FESABID-outsourcing.pdf>
- <http://www.degerencia.com/tema/outourcing>
- <http://www.sdsrl.com.ar/administracion.html>
- <http://clio.rediris.es/articulos/digital.htm>
- http://www.google.com.ar/search?hl=es&source=hp&q=historia+de+la+digitalizacion+de+documentos+en+argentina&gbv=2&oq=historia+de+la+digitalizacion+de+documentos+en+argentina&aq=f&aqi=&aql=&gs_sm=3&gs_upl=118811584410116016179167171401461114541261112-4.3.111010
- <http://www.zapserviciosdigitales.com/soluciones.php#dirigido>
- <http://www.trainsolutions.com.ar/soluciones-tsdocs-sistema-de-gestion-documental.php>
- <http://www.gcic.es>

- <http://www.adea.com.ar>
- <http://www.ironmountain.com.ar>
- <http://archicentro.com/costopapel.asp>
- <http://www.ucm.es/info/multidoc/multidoc/revista/num10/paginas/pdfs/Mcrlopez.pdf>
- <http://grupolpa.com/site>
- http://www.euskonews.com/0336zkb/elkar_es.html
- <http://mariajesusvalseca.wordpress.com/2011/09/28/la-importancia-de-la-digitalizacion/>
- <http://www.eumed.net/libros/2006a/mga-01/1e.htm>
- <http://www.liberdigital.com/digitalizacion.html>
- <http://archicentro.com/costopapel.asp>
- <http://www.bcra.gov.ar/pdfs/texord/t-consyr.pdf>
- <http://sigetec.com.ar/node/18>
- <http://www.docolutions.com.mx/es/soluciones/servicios/digitalizacion.html>
- <http://www.cnnexpansion.com/opinion/2009/07/30/ventajas-y-desventajas-del-outsourcing>