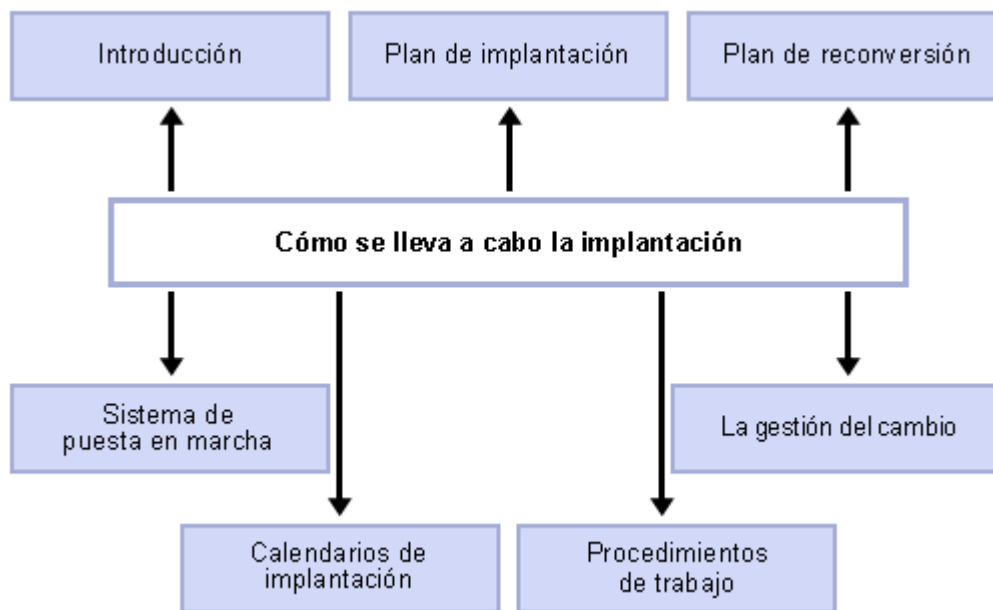


Cómo se lleva a cabo la implantación



Objetivos

- Ser capaces de identificar los recursos necesarios para llevar a cabo un proceso de implantación de un sistema de gestión documental.
- Aprender a programar un proceso de implantación.
- Aprender a desarrollar los procedimientos de trabajo requeridos por el sistema de gestión documental.
- Identificar los factores de la implantación relacionados con la cultura corporativa.

Introducción

Una vez que se ha diseñado el sistema de gestión documental, para poder implantarlo hay que confeccionar las herramientas que nos darán las pautas de actuación:

- Plan de implantación acompañado del calendario de actuaciones (módulo "Cómo llevar a cabo la implantación", núcleos de conocimiento 2 y 3).

Este plan refleja todo lo necesario para la puesta en marcha del sistema diseñado. Es una herramienta imprescindible a la hora de "convencer" a los altos cargos de las organizaciones para acometer el proyecto.

- Plan de actuación sobre los documentos anteriores a la fecha de implantación (módulo "Cómo se lleva a cabo la implantación", núcleo de conocimiento 4).

Es inusual diseñar un proyecto de gestión documental en una organización recién creada. Lo habitual es que el sistema se implante sobre una organización que lleve mucho tiempo funcionando y, por lo tanto, es necesario planificar si la implantación del nuevo sistema tiene consecuencias sobre los documentos existentes anteriormente.

- Planificación de los procesos de trabajo (módulo "Cómo se lleva a cabo la implantación", núcleo de conocimiento 5).

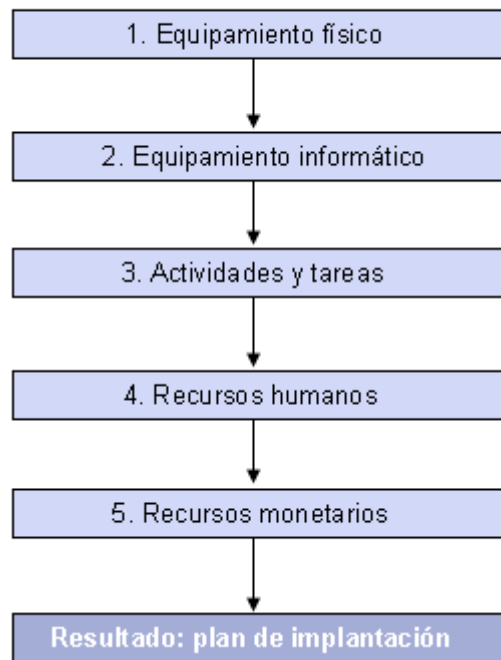
La puesta en marcha de un sistema requiere el establecimiento de los procedimientos de trabajo que se van a seguir una vez que el sistema esté en funcionamiento. Estos procedimientos tienen que ser conocidos y asumidos por todas las personas implicadas antes de esta puesta en marcha.

Plan de implantación

Para realizar el plan de implantación debemos tener en cuenta diferentes aspectos que, aunque los analizaremos por separado, están totalmente relacionados.



Planificar la puesta a punto del sistema



Tareas y actividades

Se trata de identificar las tareas y actividades necesarias para poner en marcha el sistema de gestión documental y distinguir entre las siguientes:

- las que son necesarias para la puesta en marcha del sistema;
- las que serán permanentes en su mantenimiento.

Entre las tareas y actividades podemos distinguir diferentes grupos:

- las relacionadas con la infraestructura y la tecnología (por ejemplo, redistribución del espacio, instalación de ordenadores, etc.);
- las relacionadas con la formación del equipo de trabajo y la asignación de responsabilidades (por ejemplo, la contratación de personal);
- las relacionadas con el establecimiento de las formas de trabajo (por ejemplo, la redacción de los procedimientos);
- las relacionadas con la difusión del proyecto (por ejemplo, presentaciones del mismo);
- las relacionadas con la capacitación de las personas (por ejemplo, los cursos de formación);
- las relacionadas con el tratamiento de los documentos ya existentes;
- las relacionadas con la gestión del cambio.

La metodología más común es listar las tareas y actividades, agruparlas y situarlas en el calendario (módulo "Cómo se lleva a cabo la implantación", núcleo de conocimiento 4).

Recursos materiales

Los recursos materiales más importantes en la implantación de un SGD son los recursos informáticos (*hardware* y *software*). En el plan de implantación debemos definir cuáles son los recursos que necesitamos en cuanto a la infraestructura informática. Esta infraestructura debe adaptarse a las necesidades y circunstancias de las organizaciones (módulo "Las herramientas tecnológicas"). Todos los aspectos relacionados con su compra, instalación y pruebas deben estar perfectamente planificados.

Además de los recursos informáticos, debemos tener en cuenta otros recursos materiales que pueden ser necesarios en la implantación del sistema. Cuando la propuesta incluye la conservación de documentos en papel hay que considerar lo siguiente:

- Las condiciones de los lugares de almacenamiento. Este hecho puede suponer la instalación de sistemas antihumedad, climatizadores o sistemas de detección de incendios.
- Las instalaciones de estanterías, que deben ser suficientes para el crecimiento previsto.
- Las unidades de conservación propuestas: cajas de archivo, carpetas colgantes, subcarpetas para expedientes, etc.
- Las condiciones específicas de seguridad requeridas por algún tipo de documento: estanterías cerradas, cajas de seguridad, cámaras ignífugas, etc.

Recursos humanos

La asignación de responsabilidades sobre el sistema de gestión documental es una pieza clave en el plan de implantación. En el diseño se habrá definido dónde se va a encuadrar organizativamente la función de la gestión documental (módulo "Diseño del sistema", núcleo de conocimiento 2) y en el plan de implantación hay que definir las funciones de cada una de las personas necesarias para el funcionamiento del sistema.

Dependiendo del tipo de organización en el que nos encontremos y, sobre todo, de sus dimensiones, los recursos humanos dedicados al mantenimiento del sistema de gestión documental pueden ser de dedicación plena o de dedicación compartida.

En el caso de la dedicación plena tendremos que definir cada puesto de trabajo con todas sus características:

- Denominación
- Descripción de tareas y funciones
- Competencias y capacidades necesarias para desarrollarlo

Cuando el proyecto suponga la contratación de nuevo personal, es muy útil describir además la titulación o cualificación recomendada, las características personales y la experiencia requeridas.

En el caso de dedicación compartida tendremos que definir:

- Las tareas y funciones que hay que llevar a cabo.
- El porcentaje de dedicación sobre la jornada laboral.

Para el éxito del proyecto es muy importante asegurarse de que las personas dedicadas disponen de tiempo suficiente para llevar a cabo las tareas y funciones encomendadas.

Para los recursos humanos también es importante planificar la forma y el tiempo de incorporación de los mismos al proyecto, por lo que es necesario unirlos con las tareas y actividades que hay que llevar a cabo y el calendario de implantación.



Incorporación de personal al departamento de la gestión de la información

Principales funciones que hay que realizar durante este año	Dic.	En.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ag.
Director: coordinar obras. Dirigir el proceso de centralización del archivo. Colaborar en la definición del RNM. Coordinar la carga de datos del RNM. Dirigir el equipo de reordenación del archivo. Coordinar la publicación del sitio web y llevar su mantenimiento hasta la incorporación del documentalista. Dar apoyo en la información.	Director 	Director 	Director 	Director 	Director 	Director 	Director 	Director 	Director
Administrativo de archivo: registro diario de entrada y salida de correspondencia. Archivo de los documentos centralizados. Dar servicio interno y controlar los préstamos de documentación.		Adm. de archivo 	Adm. de archivo 	Adm. de archivo 	Adm. de archivo 	Adm. de archivo 	Adm. de archivo 	Adm. de archivo 	Adm. de archivo
Técnico RNM: encargarse del registro de hechos relevantes e información periódica hasta que acabe la aplicación. Carga de información retrospectiva del registro conjuntamente con personal de otras áreas. Participación en las pruebas de diseño del RNM y conexión con el GED. Encargarse del funcionamiento del registro una vez acabada la aplicación.		Técnico de RNM 	Técnico de RNM 	Técnico de RNM 	Técnico de RNM 	Técnico de RNM 	Técnico de RNM 	Técnico de RNM 	Técnico de RNM
Archivista: encargarse del funcionamiento del archivo centralizado. Participar en las tareas de reorganización. Colaborar en la definición del GED. Organizar las transferencias al archivo intermedio central. Organizar el sistema interno de préstamos. Organizar y participar en la carga retrospectiva de datos. Proponer y ejecutar la eliminación de documentación en papel.		Archivista 	Archivista 	Archivista 	Archivista 	Archivista 	Archivista 	Archivista 	Archivista
Administrativo de atención al público: atención al público externo, tanto telefónica como presencialmente.			Adm. de atención al público 	Adm. de atención al público 	Adm. de atención al público 	Adm. de atención al público 	Adm. de atención al público 	Adm. de atención al público 	Adm. de atención al público
Documentalista: seleccionar las fuentes de documentación. Hacer la base de datos de los documentos externos. Organizar las colecciones. Localizar las direcciones más interesantes de Internet. Resolver las búsquedas de información. Colaborar con el director en el mantenimiento de las páginas web.						Documen- talista 	Documen- talista 	Documen- talista 	Documen- talista
Auxiliar administrativo: tareas auxiliares del funcionamiento del sistema. Fotocopias. Coordinación de servicios de mensajería. Escáner, recepción y distribución de fax.									Aux. de mante- nimiento

Presupuesto

Habitualmente, la alta dirección de las organizaciones exige la cuantificación económica antes de dar el visto bueno a la puesta en marcha de un proyecto.

En el presupuesto deben incluirse todos los recursos materiales y humanos implicados en el proyecto.

El presupuesto debe dividirse en lo siguiente:

- Presupuesto de la implantación, que reúne todas las inversiones y gastos necesarios en primera instancia.
- Presupuesto de mantenimiento del sistema, en el que se reúnen todos los gastos anuales de mantenimiento del sistema.

Plan de reconversión

Planificar qué se debe hacer con los documentos existentes antes de la puesta en marcha del sistema es siempre uno de los puntos clave de la implantación de un sistema de gestión documental.



Planificar la carga retrospectiva



Hay que encontrar un equilibrio entre dos actitudes extremas:

- Dejar lo que existe como está.
- Integrar todo lo anterior en el nuevo sistema.

La primera opción acarrea grandes dificultades, ya que los procesos de trabajo en marcha quedan interrumpidos por dos formas diferentes de gestionar los documentos. Imaginemos la implantación de un sistema GED en la que un expediente queda dividido de modo que una parte queda en papel, según el procedimiento antiguo, y otra parte permanece en el sistema informático, según el nuevo procedimiento.

La segunda opción plantea grandes inversiones poco visibles en documentos que rara vez se consultan. Imaginemos el planteamiento de escanear todos los documentos de una empresa al implantar un sistema GED.

El plan de reconversión debe definir los siguientes aspectos:

1. Documentos anteriores que se incorporarán al nuevo sistema. La decisión no tiene por qué aplicarse sobre la totalidad de los documentos. Se pueden tomar decisiones diferentes según dos criterios o a partir de la mezcla de los dos:
 - Criterio cronológico
 - Criterio sobre la base de series documentales

También pueden planificarse acciones diferentes para distintas series documentales. El criterio práctico que debe presidir estas decisiones es realizar siempre las acciones sobre la documentación más utilizada o que tenga el mayor valor informativo para la organización.



En una empresa constructora se implanta un sistema GED. Se plantea qué documentos de los que había anteriormente se deberían escanear y poner en el sistema para que se pudiera acceder a ellos desde cualquier lugar de la organización.

1. Las facturas de los proveedores.
2. Los expedientes de obras.
3. Los informes mensuales de control de gestión.



-
1. No parece una buena opción, pues habitualmente las facturas una vez pagadas no se necesitan con mucha frecuencia (excepto para los procesos de auditoría e inspección). Además, sus datos están en los sistemas de contabilidad y producción.
 2. Es la mejor opción, pues en los expedientes de obra se encuentran los proyectos y las memorias, que pueden servir de base para la realización de obras similares.
 3. Es la peor opción, pues aunque son documentos cuyo destinatario es la alta dirección y que contienen información muy importante sobre la marcha de la empresa, su validez es limitada y sólo está vigente el informe del último mes.
-
-

2. Volúmenes de los documentos que hay que procesar. El cálculo es imprescindible para la toma de decisiones.
3. Los recursos extraordinarios que supone el plan de reconversión: recursos materiales y recursos humanos, que suponen unos recursos económicos extraordinarios.



La implantación de los sistemas GED ha dado origen a un nuevo mercado de servicios de empresas que ofrecen la posibilidad de escanear documentos en masa. Las empresas se encargan de llevarse los documentos en papel y devuelven los documentos electrónicos de forma que puedan integrarse en la aplicación informática.

Muchas veces son los mismos comercializadores de las soluciones GED los que ofrecen estos servicios como complemento de la instalación del sistema.

Sistema de puesta en marcha

Para la implantación de un SGD y para poder distribuir las tareas es necesario que previamente hayamos decidido cómo se va a poner en marcha el sistema. Podemos optar por dos caminos:

- Establecer un día de partida en el que se va a comenzar a funcionar con el nuevo sistema.
- Establecer un periodo de convivencia en paralelo entre los dos sistemas.

Normalmente se opta por una vía intermedia, sobre todo cuando la puesta en marcha supone la instalación de herramientas informáticas que nunca se han probado en entornos reales de trabajo.

Una metodología adecuada en casi todos los casos es la siguiente:

- Periodo de prueba. Empezar a probar el funcionamiento del sistema con documentos reales, aplicando los nuevos procedimientos y escogiendo a unos usuarios finales "piloto" que comprueben su funcionamiento. Mientras, el resto de la organización continúa funcionando de la misma forma. Para las personas responsables del sistema, esta etapa requiere un doble esfuerzo porque se mantienen dos sistemas paralelos (por ejemplo, en la implantación de un GED, el documento que llega en papel se escanea, pero también se distribuye en papel).
- Día oficial de puesta en marcha. Desde este día, todos los usuarios empezarán a funcionar con el nuevo procedimiento para la gestión documental.
- Periodo de adaptación. Durante un tiempo se continúan manteniendo determinadas funciones o grupos de personas con los dos sistemas, de modo que la adaptación sea paulatina.
- Periodo de evaluación. Transcurrido un tiempo desde la fecha oficial de salida, se evalúa lo que se ha conseguido hasta el momento, se corrigen determinados puntos y se da por finalizado el periodo de implantación.

Cuando el SGD está compuesto por varios subsistemas o funcionalidades, es muy recomendable la implantación escalonada del sistema.

Aun a riesgo de que los procesos de implantación se prolonguen mucho en el tiempo, la implantación escalonada crea menos disfunciones y tensiones. En un SGD siempre hay elementos que pueden implantarse con menos dificultades que otros y el sistema de puesta en marcha debe elegir en primer lugar los menos conflictivos y más visibles.

Calendarios de implantación

La distribución en el tiempo es básica para el desarrollo de cualquier proyecto y, por lo tanto, también lo es en la implantación de un SGD.

Para la realización de un calendario de implantación hay que dar los siguientes pasos:

- Determinar los tiempos necesarios para hacer cada una de las tareas y actividades definidas.

Para la asignación de tiempos a cada tarea o actividad debe recurrirse a criterios prácticos, a mediciones que puedan cuantificarse o a experiencias anteriores que nos puedan servir de ejemplo. El "voluntarismo" es una mala actitud en esta tarea, aunque también es relativamente frecuente. Las "ganas" de implantar o la fe en el proyecto no deben traducirse en una asignación no realista de tiempo que, a la larga, perjudica notablemente el proyecto.

Hay que tener en cuenta que, en organizaciones medianas o grandes, los procesos de implantación pueden ser muy largos, y que son normales periodos de uno a dos años para que todo funcione a pleno rendimiento.

- Identificar cuáles son las tareas y actividades que están relacionadas entre sí, de modo que hasta que no se acabe una no se pueda comenzar con la siguiente.

Para la distribución de tareas y actividades hay que actuar con una filosofía práctica o de sentido común, que nos haga encajar las tareas de forma que no se pierda tiempo entre una y otra.

- Asignar responsables para cada una de estas tareas.



Han existido varias metodologías para la planificación de proyectos, siendo uno de las más populares y conocidas la metodología PERT (*Project Evaluation Review Technique*). La filosofía que aplica esta técnica es muy útil en la elaboración de los calendarios en los proyectos de implantación:

- La forma en que las actividades (eventos) se relacionan entre sí deben dejar el menos tiempo posible entre una y otra, de forma que no se produzcan periodos de inactividad entre las distintas actividades.



¿Cómo se llega antes a la calle si vivimos en un bloque de pisos? 1) si primero cerramos la puerta con llave y después pulsamos el botón del ascensor; 2) si primero pulsamos el botón del ascensor y, mientras sube, cerramos la puerta con llave.

- El hecho de descubrir el camino crítico y actuar especialmente sobre éste. El camino crítico es el que forman la serie de actividades encadenadas que prolongan más en el tiempo el proyecto, de manera que si alguna de éstas se retrasa, el final del proyecto también lo hará.
-

En este punto se unen la planificación de los recursos humanos, las actividades y el calendario. En esta fase se puede comprobar si se han asignado demasiadas tareas a la misma persona al mismo tiempo o si, por el contrario, tenemos recursos humanos que pasan periodos de tiempo sin ninguna tarea o actividad asignada.

En la realización de los calendarios de implantación se utilizan recursos gráficos que nos permiten entender el proyecto de forma global. Los recursos gráficos, como colores e iconos, son de gran ayuda para su comprensión.



		mes 1	mes 2	mes 3	mes 4	mes 5	mes 6	mes 7	mes 8	mes 9	mes 10	mes 11	mes 12
Fase previa	Aprobación de los procedimientos	o											
	Aprobación de la opción informática	o											
	Decisiones con respecto a la mudanza	o											
Fase de preparación	Contratación de personal de archivo				o								
	Formación de personal de archivo						o o						
	Desarrollo de la aplicación informática		o										
	Volcado / grabación de emplazamientos						o						
	Acondicionamiento del cuartel		o										
	Compra e instalación de estanterías					o							
	Redacción del protocolo de mudanza						o						
	Compra de material normalizado						o						
	Compra e instalación de equipo informático y común				o								
	Mudanza							o					
	Implantación de la aplicación informática							o					
I. Registro	Formación de la aplicación registro							o					
	Puesta en marcha del registro único (volcado)								X				
II. Lic. proy. v. públ.	Volcado de datos, licencias, proyectos y vía pública								o				
	Formación de licencias, proyectos y vía pública								o				
	Comienzo de la aplicación informática, lic., proyec. y v. públ.								X				
	Reorganización a. gestión lic., proyec y v. públ.									o o o o			
	Organización del archivo administrativo central									o o o o			
III. Planeamiento	Volcado de datos del planeamiento									o			
	Formación del planeamiento									o			
	Inicio de la aplicación informática. Planeamiento										X		

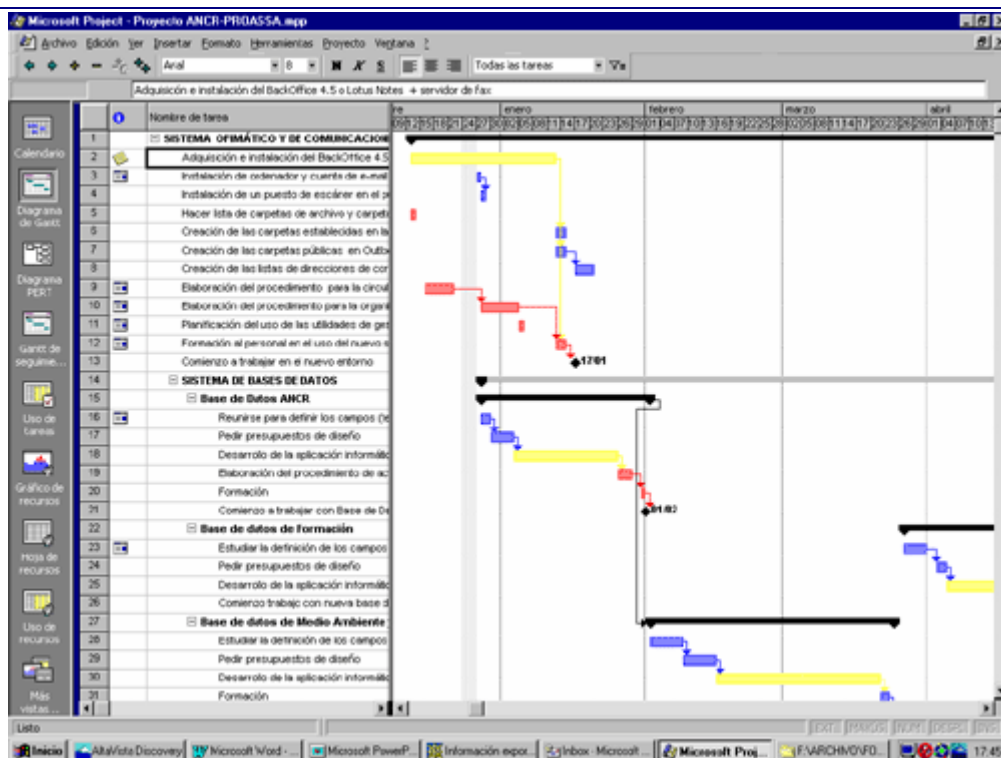
	Reorganización a. gestión planeamiento									○ ○ ○ ○				
	Organización archivo administrativo central									○ ○ ○ ○ ○				
IV. Patrimonio	Volcado de datos de patrimonio y servicios generales									○				
	Formación de patrimonio y servicios generales									○				
	Inicio de la aplicación informática patrimonio y s. gen.									X				
	Reorganización a. gestión patrimonio y s. gen.									○ ○ ○ ○				

Los símbolos de colores indican la tareas que están relacionadas. Las x indican hitos informáticos.

Hay aplicaciones ofimáticas específicas para el desarrollo de proyectos que nos permiten llevar el control de las tareas realizadas, su asignación y la elaboración de calendarios gráficos.

Estas aplicaciones no sólo sirven para la realización de la planificación, sino también para su control posterior, de modo que nos permite apreciar el efecto que causa un retraso en una actividad sobre el proyecto global, reasignar las tareas o modificar la planificación.

Uno de los más conocidos es Microsoft Project, que además se integra perfectamente con las herramientas de Microsoft Office.



Procedimientos de trabajo

Los procedimientos de trabajo del sistema documental

El procedimiento de trabajo es un documento que presenta las actividades o tareas que se llevan a cabo en un determinado proceso de trabajo, la descripción de dichas tareas y la asignación de responsabilidades sobre el mismo.

El sistema de gestión documental debe estar dotado de uno o varios procedimientos de trabajo en los que queden definidos estos extremos en materia de documentación. El cuadro de clasificación de los documentos, los cuadros de conservación y eliminación, así como los de ordenación y recuperación de los documentos, suelen ser un anexo imprescindible del procedimiento.


Aspectos formales

Los procedimientos que se elaboran actualmente en las empresas presentan una estructura y características formales muy normalizadas por efecto de la introducción de las normas de calidad en dichas empresas.

Con mayores o menores variaciones, un procedimiento se compone de los siguientes elementos:

Una carátula de presentación, en la que figuran el anagrama de la institución, el código del procedimiento, la fecha de entrada en vigor, el número de versión, la fecha de aprobación y firmas, cuando proceda, y la distribución del documento.



	Manual de procedimientos PG-GD	Revisión núm.: 0 Fecha: octubre de 1999 Página 1 de 7
Procedimiento general Gestión documental		
Preparado por el responsable de calidad Firma/fecha: octubre 1999	Aprobado por el director general Fecha: diciembre de 2000	Distribución a: toda la empresa

Contenido

El cuerpo del procedimiento contiene -con variaciones- los siguientes epígrafes:

Objeto: contiene una breve descripción de cuál es el objeto principal al que se refiere el procedimiento.



1. Objeto (en un procedimiento general de archivo)

Este procedimiento tiene como objeto establecer las normas básicas de gestión del sistema general de archivo de Inforarea S.L., con el fin de permitir la adecuada recuperación y la conservación ordenada y lógica del conjunto de documentos recibidos y generados por la actividad de la empresa.

1. Objeto (en un procedimiento general de registro)

Definir los mecanismos para el registro y control de la documentación que entra y sale de la empresa Sulasa, establecer las tareas que hay que llevar a cabo y asignar las correspondientes responsabilidades.

Ámbito: define el ámbito de la documentación de la empresa y/o el ámbito organizativo -unidades de trabajo o funcionales a las que es aplicable el procedimiento para su cumplimiento.



2. Ámbito

- **Ámbito material:** este procedimiento se aplicará a toda la documentación que se reciba y/o genere en las diferentes unidades de trabajo de Inforarea.
 - **Ámbito personal:** consecuentemente con el ámbito material, este procedimiento afecta, para su conocimiento y cumplimiento, a todo el personal de la empresa implicado, y singularmente:
 - al responsable del sistema de archivo;
 - a todo el personal de la empresa que desempeña tareas de archivado.
-

Conceptos: los términos utilizados en el procedimiento deben ser de fácil comprensión tanto para las personas implicadas de la empresa como para las personas ajenas a ésta, como pueden ser los auditores externos. Por este motivo, es importante definir aquellos conceptos del sistema de gestión documental que están relacionados con la terminología profesional específica del documentalista.



3. Conceptos

3.1. Sistema de archivo

Estructura global aplicable a toda la documentación de la empresa, sea cual sea su soporte, que se fundamenta en los siguientes elementos:

3.1.1. Clasificación de los documentos

Es la relación organizada, por su procedencia funcional, de todas las series de documentación producidas por Inforarea.

La serie documental agrupa todos los documentos derivados del ejercicio de una actividad o función y se subdivide en grupos de documentos específicos sobre cuya base se crean las carpetas de archivo.

3.1.2. Ciclo de vida de los documentos

Para cada carpeta del cuadro de clasificación se determina su periodo de vida -cuántos años se debe conservar antes de proceder a la eliminación de la serie documental, o qué documentación debe conservarse históricamente.

3.2. Cuadro de clasificación, ciclo de vida y soportes documentales

Se adjunta como **anexo I** de este procedimiento y es la herramienta básica del archivo.

Descripción: es la parte específica del procedimiento en la que se describe cómo se debe ejecutar y cuáles son las acciones específicas relacionadas con el proceso que estamos describiendo. El apartado no tiene por qué llamarse exactamente de esta forma; también puede articularse mediante un conjunto de apartados de instrucciones. Tiene que ser una guía clara para cualquier persona de la organización.



4. Instrucciones para la gestión de los documentos en papel

4.1. Identificación de las carpetas de archivo

Todas las series de documentos cuya conservación se deba hacer en papel -en su totalidad o en parte-, y según se establece en el **cuadro anexo I**, deberán estar organizadas en carpetas (colgantes o de anillas con subapartados según sea más cómodo) y deberán estar identificadas en su exterior.

Las etiquetas llevarán el código de serie, la denominación de la serie documental, la denominación de la subdivisión 1 y de las subdivisiones 2, 3, etc. aplicadas. En el caso de utilizar carpetas de anillas, cuando la documentación no sea muy voluminosa, las subdivisiones se indicarán en los subapartados de la carpeta.

4.2. Orden aplicable a los documentos

Se aplicarán preferentemente criterios de orden objetivos:

- **Cronológico:** cuando el principal criterio de ordenación es una secuencia de fechas a lo largo del año. Siempre debe estar clara la división entre años para poder transferir series correspondientes a los distintos ejercicios.
- **Numérico:** cuando el principal criterio de ordenación es una secuencia de números (por ejemplo, número de póliza o número de asentamiento contable).
- **Alfabético:** por ejemplo, se ordenan así compañías de seguros, empresas, países, apellidos de personas, etc.

Los criterios de orden aplicables a cada serie documental se especifican en la columna "Criterio de orden" (subdivisión 2) del cuadro de clasificación.

4.3. Transferencias de documentos en situación de archivo histórico y eliminación de documentos

Se separará la documentación histórica y se organizará por código de serie y orden cronológico en cajas debidamente marcadas y etiquetadas.

Cada año se eliminarán los documentos que hayan cumplido su ciclo de vida (éstos podrán ser tanto del archivo activo como del inactivo).

5. Instrucciones para la gestión de los documentos electrónicos

Los documentos electrónicos se archivarán en las carpetas y subcarpetas de archivo creadas en la unidad de red. La lista de carpetas de archivo en la red está realizada a partir del cuadro de clasificación y se adjunta a este procedimiento en el **anexo II**.

5.1. Faxes recibidos en el ordenador

Los faxes "electrónicos" se recibirán de manera centralizada en el servidor. Isabel será la encargada de remitirlos a la persona que corresponda insertándolos en un mensaje de correo electrónico. El receptor del fax será el encargado de archivarlo en su correspondiente carpeta de archivo en la red utilizando la opción "Guardar como" y renombrando el fax para su mejor identificación. Cuando el receptor inicial sea Juan Cano, Isabel se encargará de hacer la operación de archivado.

En el servidor quedará automáticamente un registro correlativo de los faxes recibidos.

5.2. Archivos procedentes de documentos escaneados

La persona responsable del archivado de dichos documentos en su carpeta correspondiente será la que realiza el proceso de escanear. En principio, estaría prevista la existencia de un escáner en el puesto de la secretaria para incorporar al archivo la documentación recibida en papel y las pólizas que se haya determinado previamente que estarán en soporte electrónico.

5.3. Archivos creados en las aplicaciones Office

Cada persona será la responsable de archivar los ficheros que produce, ya sean de Excel, Word o Access, en las carpetas correspondientes del archivo común de la red que figuran en el anexo II.

Todo el personal de Inforarea tendrá acceso al archivo común. Lo más habitual es que cada uno trabaje con los documentos relacionados con su área funcional. Tales áreas podrán estar como acceso directo en Outlook.

Sólo los archivos de la red tienen copias de seguridad con todas las garantías, por lo que es importante evitar al máximo el trabajo en los discos C para otro tipo de actividades que no sean borradores.

5.4. Faxes enviados por medio del ordenador

Serán documentos electrónicos internos y, por lo tanto, estarán en su carpeta correspondiente del archivo de la red. Cuando una persona envíe un fax desde su ordenador, le aparecerá un mensaje de correo electrónico en su buzón de entrada indicando que el fax se ha enviado correctamente.

El registro general del envío del fax quedará en el servidor en una carpeta denominada **faxes enviados**.

5.5. Mantenimiento de las carpetas de archivo

Isabel Cazorla será la responsable de dar de alta nuevas carpetas de archivo en la red cuando se requieran. Cualquier persona de Inforarea que detecte la necesidad de una carpeta nueva lo comunicará a Isabel por correo electrónico interno. Ésta valorará la coherencia de la carpeta nueva dentro del sistema de clasificación y, si no existen objeciones, dará de alta la nueva carpeta en el archivo de la red. Anotará la carpeta en el anexo 2 de este procedimiento.

5.6. Creación del archivo histórico electrónico

Se mantendrán en el servidor los tres últimos ejercicios de archivo en línea. Cada año se podrán volcar a CD-ROM los ficheros que hayan cumplido cuatro años de antigüedad. Las carpetas que contengan documentos vigentes (pólizas) en el cuadro de ciclo de vida de los documentos se podrán volcar a CD-ROM diferenciados del resto.

6. Instrucciones para la gestión de los mensajes electrónicos

6.1. General

Los mensajes de correo electrónico tanto recibidos como emitidos aparecerán en el escritorio de Outlook de cada terminal de trabajo correspondiente a una persona de Inforarea. El escritorio Outlook será la mesa de trabajo del personal de Inforarea, por lo que siempre deberá estar abierto en los ordenadores para que se aprovechen todas sus funcionalidades. Además de la mensajería electrónica habrá otros servicios a disposición de cada uno de los usuarios:

Calendario
Gestor de tareas
Agenda de contactos
Libreta de direcciones electrónicas
Carpetas de documentos

6.1.1. Carpetas públicas de Outlook

Las carpetas públicas de Outlook son el lugar de archivo para los mensajes enviados y recibidos sobre asuntos de trabajo de Inforarea y serán de acceso público para todo el personal de la empresa. No será necesario archivar aquí mensajes que no tengan contenido de interés (notas, acuses de recibo).

Habrà una lista de carpetas en el **anexo III** de este procedimiento que será necesario mantener, y se abrirán nuevas carpetas cuando haga falta. La responsable de abrir nuevas carpetas públicas será Isabel. Cuando alguna persona requiera que se abra una carpeta se lo comunicará a ella mediante un correo interno.

Los responsables asignados en cada situación descrita a continuación serán los encargados de guardar los mensajes en su carpeta correspondiente.

Para buscar los mensajes se utilizará la función Buscar de Outlook.

6.1.2. Mensajes que hay que archivar

Se archivarán los mensajes en las carpetas públicas de Outlook siempre que:

- contengan decisiones;
- den fe de transacciones con el exterior;
- contengan datos relevantes para el negocio.

El resto de los mensajes que contienen tareas, revisiones de documentos internos, documentos adjuntados con la indicación c/c, cada persona podrá guardarlos en su buzón personal de entrada y salida o en carpetas personales creadas para tal fin. Estos buzones se borrarán automáticamente cada año. Es útil además que cada persona borre periódicamente los mensajes sin valor con el fin de visualizar más rápidamente el contenido de su buzón de correo.

Atención especial: los anexos adjuntados a los mensajes recibidos del exterior se guardarán en el archivo de la red como **documentos electrónicos**. Para llevar a cabo esta acción se utilizará la opción "Guardar como" que aparece haciendo clic en el botón derecho del ratón.

Existirán las siguientes categorías de mensajes:

Mensajes externos

Sin anexos Recibidos
Enviados
RE (respuestas)
RV (reenvíos)

Con anexos Recibidos
Enviados
RE (respuestas)
RV (reenvíos)

Mensajes internos

Sin anexos Recibidos
Enviados

Con anexos Recibidos
Enviados

6.2. Archivo de los mensajes externos

Cada persona recibirá los correos que le sean enviados en su buzón de entrada. La existencia de nuevos mensajes se señala en la parte inferior del ordenador mediante la aparición de un icono en forma de sobre. En la bandeja de entrada, los mensajes no leídos están marcados en negrita.

6.2.1. Mensajes externos sin anexos

- Mensajes recibidos: el destinatario, o en el caso de que hubiese varios destinatarios dentro de Inforarea el que figure en primer lugar, procederá a guardar el mensaje si es relevante en la correspondiente carpeta pública de Outlook.
- Mensajes enviados: el responsable de archivarlos en la carpeta pública correspondiente de Outlook será el remitente. Si se desea recibir una notificación cuando se lean los mensajes enviados, hay que hacer clic en "Opciones en el mensaje" y, a continuación, activar la casilla de "Confirmar lectura". También desde "Opciones" se puede definir la carpeta de Outlook en la que se quiere archivar el mensaje enviado.

Las respuestas a mensajes recibidos del exterior (RE) debe guardarlas el destinatario (en este caso es a la vez destinatario y remitente), y será el responsable de archivar el mensaje recibido junto con la respuesta en la carpeta pública correspondiente cuando proceda. En este caso se puede obviar el archivo del primer mensaje recibido.

Los reenvíos (RV) de copias a otra persona de Inforarea se considerarán a todos los efectos como un mensaje interno. Un reenvío (RV) a una persona del exterior se considera un mensaje externo enviado.

6.2.2. Mensajes externos con anexos

Mensajes recibidos: los mensajes pueden llevar anexos ficheros de distintas características (Word, Excel, HTML, TIF, etc.). Antes de abrir dichos ficheros hay que tener cuidado de pasar siempre el antivirus.

El destinatario, o en el caso de que haya varios destinatarios dentro Inforarea, **el que figure en primer lugar**, procederá de la manera siguiente:

- a. Guardará el anexo en la carpeta de archivo correspondiente de la red utilizando la opción "Guardar como" y cambiando el nombre de dicho archivo si fuera necesario para identificarlo más fácilmente.
- b. Guardar el mensaje si es relevante en la correspondiente carpeta pública de Outlook.

Mensajes enviados: el responsable de archivarlos en la correspondiente carpeta pública de Outlook será el remitente.

Con respecto a los mensajes RE (respuestas) y los mensajes RV (reenvíos), se seguirá el mismo procedimiento de archivo establecido en el punto anterior.

6.3. Archivo de los mensajes internos

6.3.1. Mensajes internos sin anexos

El responsable de archivarlos en las carpetas públicas cuando se consideren suficientemente relevantes será el remitente (con excepción de Juan, en cuyo caso la responsable de archivo será Isabel). Los destinatarios pueden o bien eliminar el mensaje o bien conservarlo durante un tiempo en sus buzones de entrada.

6.3.2. Mensajes internos con anexos

Hay que tener en cuenta que los anexos de los mensajes internos siempre serán de uno de estos dos tipos:

- a. Documentos electrónicos internos que, por lo tanto, ya están archivados en la red. Estos documentos no tienen que archivarse nunca en las carpetas públicas (sólo el mensaje si fuese extremadamente relevante). Si se hacen modificaciones sobre el documento hay que volver a enviarlo a la persona que emitió el mensaje original (el productor del documento) para que lo archive en su correspondiente carpeta de la red bien como versión o bien reescribiendo el anterior.
- b. Reenvíos (RV) de documentos electrónicos recibidos con un mensaje externo. El destinatario inicial ya habrá archivado el documento en su correspondiente carpeta de la red tal como se establece en el punto 6.2.2. Por lo tanto, nunca se deberán archivar en las carpetas públicas de Outlook.

6.4. Otras consideraciones sobre el uso de los servicios de Outlook

■ Creación de direcciones de correo externo y grupos de envío de direcciones.

Las direcciones electrónicas relacionadas con Inforarea se archivarán en una lista común Inforarea dentro de la libreta de direcciones. Además, cada persona podrá utilizar su libreta personal de direcciones para direcciones particulares.

Habrán unas direcciones dadas de alta (todos los concesionarios) y cada persona podrá incorporar direcciones de interés, bien dando de alta la dirección nueva en la libreta o tomándola directamente de los mensajes recibidos con el botón derecho del ratón "Añadir a la lista global de direcciones".

Se podrán crear grupos de destinatarios de correo electrónico para envíos de circulares con distintos fines. Inicialmente se establecerán los del comité ejecutivo y grupos de trabajo.

■ Buscar elementos y archivos

Outlook puede buscar los elementos basándose en prácticamente cualquier criterio que se desee.

Existen dos formas de buscar. Para buscar rápidamente los elementos de la carpeta actual y sus subcarpetas, hay que hacer clic en el icono de buscar. Para buscar elementos de varias carpetas o para buscar elementos por más de un criterio hay que hacer clic en el icono de buscar y, a continuación, en "Búsqueda avanzada".

■ Acceso desde Outlook al archivo en la red

Cada cual puede añadir las carpetas del archivo de la red que usa con más frecuencia como acceso directo de Outlook. Esto simplifica el acceso al archivo común, ya que no hay necesidad de entrar en la red. En la barra de Outlook, pulsando el botón derecho del ratón, se selecciona la opción de acceso directo a la barra de Outlook. Desde ésta se busca la carpeta del archivo de la red que se desea seleccionar.

Observación general

Las instrucciones referidas a documentos y mensajes electrónicos pueden sufrir variaciones con la implantación definitiva de un sistema de gestión electrónica de documentos.

Responsabilidades: el procedimiento debe atribuir con claridad las responsabilidades sobre las diferentes acciones descritas en el procedimiento.



7. Responsabilidades

7.1. Responsabilidades de las personas que realizan tareas de archivo en las unidades de trabajo

- Conocer el sistema de archivo.
- Preparar la documentación para las transferencias y eliminación de documentos una vez al año.
- Coordinar el mantenimiento del sistema de archivo y las incidencias en el cumplimiento del procedimiento con la persona responsable del sistema de archivo.
- Archivar los documentos producidos en los directorios informáticos comunes de su unidad o como se establezca en el sistema informático aplicable al archivo.
- Mantener la integridad de las series derivadas de sus funciones.
- Mantener debidamente ordenados los documentos.
- Mantener debidamente señalizadas las cajas y carpetas de documentos.

7.3. Responsabilidades de la persona encargada del sistema de archivo

Será la persona encargada de supervisar y asesorar en todas las tareas de archivo que se llevan a cabo en Inforarea y asumir la siguientes funciones:

- Velar por el correcto cumplimiento de las tareas establecidas en este procedimiento y solucionar las dudas que surjan con respecto a la aplicación de las normas.
- Mantener los cuadros y listas asociados a este procedimiento, de acuerdo con las variaciones funcionales y organizativas que se vayan produciendo en la empresa.
- Coordinar los procesos de transferencia de la documentación al archivo inactivo.

Anexos: dependiendo de cada circunstancia y asociados al procedimiento, podemos encontrar como anexos los siguientes elementos: diagramas de procesos, cuadros de clasificación, modelos de formularios para transferencia de documentos, modelos de etiquetas para sistema de archivo, etc.

Son frecuentes los procedimientos que integran el componente de descripción del proceso y el uso de una herramienta específica de gestión documental. Además de las instrucciones de proceso, éstos contienen instrucciones técnicas de manejo de la propia herramienta.



Índice de procedimiento de gestión electrónica de los documentos con una herramienta informática específica de gestión documental *key file*

1. Objeto	1
2. Alcance	2
3. Documentos de referencia	3
4. Definiciones, terminología, símbolos y abreviaturas	4
4.1. <i>Key file</i>	5
4.2. Mesa de trabajo	6
4.3. Documentos	7
4.4. Carpetas	8
4.5. Archivadores	9
4.6. Cuarto de archivos	10
4.7. Caja de herramientas	11
4.8. Comentarios a documentos	12
4.9. Caja de propiedades	13
4.10. Bandejas de entrada y salida	14
4.11. Flujo de trabajo	15
4.12. Control de versiones	16
4.13. Bases de datos del sistema	17
5. Descripción	18
5.1. Subsistema de documentación interna	19
5.1.1. Integración en el sistema	20
5.1.2. Consulta de la documentación	21
5.2. Subsistema de documentación externa	22
5.2.1. Integración en el sistema	23
5.2.2. Consulta	24
5.3. Gestión de tablas para campos controlados	25
6. Responsabilidades	26
6.1. Responsabilidades de la unidad de documentación	27
6.2. Responsabilidades del administrador del sistema	28
6.3. Responsabilidades de los administrativos	29
6.4. Responsabilidades de los técnicos de las diferentes áreas	30
7. Control de distribución	31

La gestión del cambio

La adecuada planificación del proceso de implantación de un sistema de gestión documental debe tener en cuenta los "elementos psicológicos" que pueden intervenir en el proceso. El cambio con respecto a "la forma de hacer habitual" en la empresa puede ser muy grande -especialmente cuando se introducen herramientas informáticas para la gestión electrónica de los documentos.

Los aspectos que hay que contemplar en el proceso de planificación de la implantación serán los siguientes:

Crear cultura informacional

El sistema de gestión documental se orienta a facilitar la compartición de la información. Este hecho choca con la cultura de muchas empresas, fuertemente personalizada y dividida en compartimentos estancos, en los que cada persona conoce, trabaja y se responsabiliza de "sus documentos".

Crear cultura informacional significa que la idea de la información compartida esté fuertemente apoyada y liderada por la dirección de la empresa, y formar y motivar al personal para que adopte los nuevos modelos de la gestión de los documentos, la información y los conocimientos.

Identificar elementos de resistencia al cambio

Todo cambio genera las inevitables resistencias. En la fase de análisis del proyecto es importante identificar aquellas unidades, elementos o personas que más fácilmente pueden sufrir esta reacción.

Se deberá actuar específicamente con más intensidad en la formación y el apoyo en el puesto de trabajo con aquellos elementos que puedan generar bloqueos en el desarrollo de la implantación del proyecto.



Es una buena política el hecho de buscar a "adeptos" iniciales al proyecto que puedan ir convenciendo a otros elementos de la empresa, hasta conseguir que los beneficios se hagan evidentes para los grupos más reacios.

Comunicar objetivos del proyecto

Una adecuada comunicación es otro elemento clave para conseguir la creación de la cultura informacional y evitar las posibles resistencias. Es importante que las personas de la empresa tengan una visión global de cómo es su sistema de información y documentación, y comprendan que se trata de todo un "ecosistema" que interactúa, en el que las relaciones entre unas funciones y otras y unas personas y otras son esenciales para su buen funcionamiento.



Lo más habitual es que las personas dentro de las empresas tengan una visión muy fragmentaria de la información y conozcan sólo los elementos con que cada uno trabaja en el día a día. Esta fragmentación supone una pérdida de visión de conjunto de las implicaciones que pueden tener unas acciones sobre otras.

Formación y apoyo en los puestos de trabajo

Para la correcta implantación del sistema de información es absolutamente imprescindible la adecuada formación del personal, tanto en los procedimientos de trabajo que hay que seguir como en el uso de las herramientas informáticas.

Uno de los principales motivos del fracaso de la implantación de sistemas de gestión electrónica de documentos es la falta de formación. El personal no formado, o formado inadecuadamente, nunca será capaz de sacar partido de la potencialidad del sistema de gestión documental, y es muy común que desista al poco tiempo de utilizar el sistema.

La capacitación operativa en el uso de las herramientas informáticas suele estar prevista como parte de las actividades que tiene que desarrollar la empresa suministradora de las aplicaciones informáticas. Sin embargo, ésta suele limitarse a una visión somera de cómo manejar los comandos de las aplicaciones.

Además, pueden existir dos niveles de formación, un nivel general para todo el personal, y uno específico para el personal que desempeña actividades de administración y gestión del sistema documental.

La formación debe estar convenientemente planificada y estructurada.



Plan de implantación del sistema de información integrado

Fecha: 2-7-99

Documento de trabajo núm. 13

Capacitación en el GED

Metodología y calendario

Grupos de ocho personas como máximo (siete grupos)

Sesiones:

Primera sesión explicativa (duración: tres horas).

Tareas y ejercicios propuestos para realizar en tres días. Funcionamiento paralelo del sistema en papel y GED.

Segunda sesión de resolución de dudas, comentarios y sugerencias (duración: dos horas).

Julio

	M 20	X 21	J 22	V 23	L 26	M 27	X 28	J 29	V 30
Mañana			1 A	3 A	5 A	7 A	2 B	4 B	6 B
Tarde			2 A	4A	6 A	1 B	3 B	5 B	7 B

A= primera sesión: explicativa

B= segunda sesión: resolución de dudas

Capacitación específica para el personal de gestión de la información

La capacitación específica para el personal de gestión de la información debe realizarse previamente a la capacitación general, antes del comienzo de las pruebas. Además, debe incluir algunos módulos específicos para este personal (consultad el programa).

Fecha prevista: miércoles 8 de julio.

Para no colapsar la atención al público se hará fuera de horario.

Personas: responsabilidades sobre la capacitación

Capacitación A: Elisa + Kattia.

Apoyo a los grupos entre capacitación A y B: Carlota. Resolución de dudas, reporte de errores, etc.

Instalación de usuarios mientras son capacitados y resolución de fallos técnicos: Fernando.

Capacitación B: Carlota + Elisa + Kattia + Fernando.

Necesidades

- Sala con capacidad suficiente.
- Computadora con el sistema en funcionamiento. Puede estar conectada a la red o no.
- Sistema de proyección.

Planificación

La planificación se tiene que hacer una semana antes de constituir los grupos. Kattia es responsable de hacerlo de acuerdo con el encargado de formación. Todas las personas deben recibir capacitación; si no pueden asistir en la fecha y hora prevista deben comunicarlo para cambiar de grupo.

Programa general de sesión A

1. Introducción: el sistema integrado de información de la empresa. Situación y avances (5 min.)

2. Objetivos del GED: (20 min.)

2.1. Eliminar la circulación de documentos en papel

2.1.1. Archivo físico: documentos originales

2.1.2. Utilización de copias en papel para trabajo. Importancia de su

eliminación

2.2. Eliminar copias de documentos electrónicos

- 2.2.1. Cada usuario decide guardar todas las versiones de los documentos o no
- 2.2.2. Disminución de los *attachment* del correo electrónico como medio para hacer circular documentos

2.3. Conseguir un archivo electrónico común en el que cada documento tenga su lugar

- 2.3.1. Cada usuario puede buscar los documentos que necesita según sus derechos de acceso
- 2.3.2. Los documentos están todos en el mismo lugar, independientemente de si llegaron como papel, fax, correo electrónico o decon qué aplicación se hicieron.

2.4. Tener un medio seguro de saber qué se hizo con un documento

- 2.4.1. Todas las operaciones que se hacen en el sistema quedan registradas
- 2.4.2. Cada usuario es responsable de introducir los documentos que crea en el sistema
- 2.4.3. Los documentos que salen y entran de la empresa serán introducidos en el sistema por gestión de la información.

3. Manejo de la herramienta

- 3.1. Cómo entrar. Los ID y las contraseñas (5 min.)
- 3.2. Workspace. Servicios disponibles. Cómo acceder (5 min.)
- 3.3. El correo de Lotus: principios básicos (5 min.)
- 3.4. Gestión electrónica de documentos en Domino.doc (45 min.)

- 3.4.1. Estructura del GED: *library*, *cabinet*, *binders* y *documents*
- 3.4.2. Series documentales. Categorías de documentos. La base de datos de series documentales
- 3.4.3. Creación de *cabinets* en gestión de la información. Asignación de derechos

- 3.4.3.1. Editores de *cabinet*
- 3.4.3.2. Lectores de *cabinet*
- 3.4.3.3. Creadores de *binders*

3.4.4. Tipos de *binders*

- 3.4.4.1. *Binders* compuestos = expedientes numerados. Participantes
- 3.4.4.2. *Binders* simples. Otros criterios de ordenación
- 3.4.4.3. Documentos:
 - 3.4.4.3.1. Documento + perfil
 - 3.4.4.3.2. Cómo abrirlos, verlos y editarlos
 - 3.4.4.3.3. Versiones, borradores, copias de trabajo, almacenamiento de versiones. Verificación de entrada y verificación de salida

3.5. El proceso de gestión de documentos (60 min.)

- 3.5.1. Notificación al recibir un documento por fax o en papel
- 3.5.2. Creación de un documento en Word. Alternativas
 - 3.5.2.1. Creación mediante *attachment*. Implicaciones
 - 3.5.2.2. Creación mediante ODMA. Implicaciones
- 3.5.3. La utilidad de los ciclos de revisión y aprobación. Cómo funcionan
- 3.5.4. Los correos internos. El ACM
- 3.5.5. Los correos externos. La responsabilidad del usuario
- 3.5.6. Los memorandos internos: notificación a los destinatarios
- 3.5.7. Documentos de salida

3.6. La consulta de documentos (20 min.)

3.6.1. Navegación en la jerarquía

3.6.2. Búsquedas por palabras

3.6.2.1. Búsqueda simple

3.6.2.2. Búsqueda compuesta

4. Nuevo procedimiento de archivo y registro (15 min.)

4.1. Entrega del procedimiento. Dónde se encuentra en el GED

4.2. Repaso de las consecuencias más importantes en el funcionamiento diario

4.3. Responsabilidades

Módulo específico de gestión de la información

5. Documentos de entrada y salida (30 min.)

5.1. Documentos en papel

5.1.1. Entrada de documentos. Escáner, OCR, consecutivo. Guardar originales

5.1.2. Salida de documentos. Escáner, OCR, consecutivo

5.2. Correos electrónicos

5.2.1. ACM y correos externos

5.2.2. El documentador de correo. Funcionamiento

5.3. Faxes

5.3.1. Llegada de faxes

5.3.2. Documentación de faxes

6. La responsabilidad del área de gestión de la información

En el caso de la implantación simultánea de un sistema de gestión documental, tiene que ir acompañada a ser posible de una serie de ejercicios prácticos que todo el personal debe realizar, para conseguir que realmente se utilice la herramienta informática.



Caso real: ejercicios para el manejo del GED (sistema Domino.doc)

1. Buscad en el GED el procedimiento de registro y archivo y leedlo. En el *cabinet* M03.
 2. Cambiad la contraseña de su usuario. ¡Recordad que no podéis olvidarla!
 3. Dejad activas en Workspace de Lotus las bases de datos de series documentales y el foro de discusión (se llaman Serie documental y Opinión sobre el GED).
 4. Consultad quién tiene los derechos en un determinado *cabinet*.
 5. Consultad un *cabinet*, un *binder*, un documento navegando por la jerarquía. Tienen documentos los *cabinets* H y F.
 6. Cread un documento de prueba añadiendo un *attachment* en el *cabinet* Z asignado al grupo de capacitación. Los directores también tienen que crear un *binder*.
 7. Activad la utilidad ODMA para Word.
 8. Introducid un documento Word mediante ODMA en el *cabinet* Z asignado.
 9. Iniciad un ciclo de revisión con un documento ficticio en el *cabinet* Z con personas del grupo de capacitación.
 10. Contestad a los ciclos de revisión enviados por otros compañeros.
 11. Cread un documento en el *cabinet* Z y notificadlo a los compañeros del grupo de capacitación.
 12. Buscad en un *cabinet* por cualquier palabra (recomendamos H y F) desde la búsqueda simple.
 13. Buscad en todos los *cabinets* utilizando el campo *Title* (tardará un poquito, ¡paciencia!).
 14. Enviad un correo electrónico de salida al documentador de correo (esta prueba puede ser real; si no lo es, indicad en el asunto **Borrar**).
 15. incluid vuestros comentarios y dudas sobre el GED en el foro de discusión y opinión.
-

Durante las primeras etapas de la implantación es conveniente apoyar a las personas en sus puestos de trabajo para solventar las posibles dificultades iniciales. Se puede utilizar el proceso de revisión de los ejercicios para visitar a las personas en sus dependencias de trabajo.

Creación de foros de iniciativa y mejora

Hay que aprovechar al máximo las herramientas disponibles en las intranets de las empresas o en los propios sistemas de gestión electrónica de documentos. La creación de un foro de debate sobre la marcha de la solución implantada es muy útil para el logro de varios objetivos:

Permite un intercambio de dudas y soluciones, tanto de tipo técnico como de procedimiento organizativo.

Fomenta la aportación de nuevas ideas, iniciativas para introducir mejoras tanto en los procedimientos de trabajo como en el uso de las herramientas informáticas.

Dinamiza el uso de la aplicación por parte de los usuarios más reacios.

Contribuye de forma importante a la creación de la cultura informacional.

Los foros de iniciativa y mejora no surgen de manera espontánea. Hay que conseguir dentro de la empresa la colaboración de dos o tres personas clave que cumplan la función de "animadores", ya que el personal no empieza a participar hasta que no ve con sus propios ojos que ahí puede encontrar respuestas.
