

La gestión de documentos electrónicos como respuesta a las nuevas condiciones del entorno de información

Alexeis García Pérez¹

Resumen

La industria de los sistemas para la gestión de documentos electrónicos se encarga del desarrollo de tecnologías para tareas tan importantes en el mundo de la información como el manejo de documentos en formato digital, la conversión a dicho formato de los documentos de papel, las publicaciones electrónicas y la gestión de archivos automatizados. Se describen brevemente las tecnologías para la gestión de documentos electrónicos, sus principales ventajas sobre los sistemas tradicionales y una alternativa para la gestión de documentos electrónicos en las organizaciones de países en vías de desarrollo. De manera general, todas las tecnologías para la gestión de documentos electrónicos se encargan de facilitar a las organizaciones la adquisición, gestión, almacenamiento, utilización compartida y la dirección.

DeCS: GESTION DE DOCUMENTO ELECTRONICO/tecnología; GESTION DE LA INFORMACIÓN.

En el contexto actual, impuesto por el paradigma de las llamadas nuevas tecnologías a la bibliotecología y la ciencia de la información, se observa un notable aumento de la cantidad de documentos disponibles en formato digital; cada día se generan, reciben, envían y almacenan en un número cada vez mayor de empresas de todo tipo en el mundo. Esto ha hecho necesario la creación de un área de trabajo que se ocupe fundamentalmente del manejo de documentos, la conversión de documentos tradicionales al formato electrónico, las publicaciones electrónicas y la gestión de archivos automatizados. Con este objetivo surge la industria de los sistemas para la gestión de documentos electrónicos, cuyo

progreso en los últimos 5 años ha estado sujeto a una vorágine solamente comparable con la del desarrollo general de las tecnologías en la última década. De manera general, las tecnologías para la gestión de documentos electrónicos facilitan a las organizaciones, conseguir, gestionar, almacenar, dirigir y compartir documentos electrónicos. Pero, ¿qué es un documento electrónico?

DOCUMENTO, DOCUMENTO ELECTRÓNICO, GESTIÓN DE DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS

Para llegar en este trabajo a una conclusión sobre qué es un documento es

¹ Licenciado en computación. Profesor Instructor.

necesario abstraerse de la enorme polémica que ha generado este concepto en todos los tiempos entre los especialistas de la información. La exposición siguiente se basará en el concepto de *Michael Buckland*, el cual lo define como un contenedor de información, es decir, aquello que hace posible organizar, presentar y gestionar información relativa a un hecho, una persona o una temática determinada.¹

Aunque este es un criterio que se ha utilizado generalmente con objetivos prácticos resulta, entre todos los analizados, el más general. No solamente son ejemplos de documentos según esta definición una carta, una fotografía, un video, un informe, o cualquier otro contenedor de información que tenga un significado y esté sujeto a un contexto determinado, apoyados en el papel; también pueden reconocerse como documentos una escultura, piezas de museo, personas, animales vivos u otro objeto que sin estar asociado al papel contenga información.

A pesar de que un documento puede valerse de cualquier medio para existir, este se gestiona como una unidad de información independientemente de su formato o el medio en que se almacene. Por ejemplo, una carta dirigida a un cliente de la organización puede ser un documento de papel, un archivo creado con un procesador de textos, un mensaje de correo electrónico o una imagen digital de una carta impresa, pero de cualquier manera podrá procesarse siempre como un mensaje de una persona o institución a otra, creada para transmitir determinada información.

Se tratará, en particular, el medio electrónico, porque ofrece al documento condiciones especialmente favorables para su generación y uso, debido a la organización que presenta su información.

El término “documento electrónico” es un concepto relativamente nuevo y no menos debatido que el visto anteriormente. A los efectos del presente estudio, se deno-

minará un documento como electrónico si se encuentra físicamente almacenado en un dispositivo electrónico o unidad de almacenamiento externa de un dispositivo de este tipo, comprensible sin ningún procesamiento adicional, excepto la presentación del monitor o de la página impresa. Cualquier archivo de computadora que tenga un contenido válido para el trabajo de un universo de usuarios, por reducido que sea, se considera un documento electrónico.

Como ejemplos de documentos electrónicos aparecen las imágenes de documentos impresos llevados al formato digital, los archivos con diversos contenidos creados electrónicamente como son los documentos de texto, tablas, gráficos o presentaciones, informes, ficheros de audio y videos.

Si se considera que un documento electrónico es una categoría particular de documento, y que todo documento puede gestionarse por una persona u organización de acuerdo con sus intereses, podemos referirnos a la gestión de documentos electrónicos como el proceso de creación, almacenamiento y utilización de los documentos electrónicos, que incluye su selección, clasificación, conservación, búsqueda, recuperación, reproducción y diseminación, a partir de dispositivos electrónicos.

En los últimos 10 años un conjunto de empresas se han lanzado a producir tecnologías para el almacenamiento y la gestión de documentos electrónicos. De esta forma se han desarrollado dispositivos con altas capacidades de almacenamiento de información y programas que no sólo permiten crear registros electrónicos cuyo contenido gire alrededor de documentos, sino también almacenar y recuperar estos de manera eficiente, es decir, tecnologías que permiten crear y gestionar el archivo electrónico de cualquier organización, así como colocarlo a disposición de sus empleados y usuarios.

Las tecnologías físicas, en que se apoya la gestión de documentos electrónicos,

dependen en gran medida de las principales compañías productoras de *hardware* a nivel mundial. Por otra parte, un grupo de empresas se ha dedicado a la investigación y la publicación sobre el tema, así como la producción de *software* especializado. Entre ellas se destacan las siguientes:

- Cuadra Associates, que produce el STAR.²
- EDUCOM Business Solution, que produce el RecordMANAGER.³
- Information Network, Inc., con su programa InSight.⁴
- Provenance Systems, que produce el ForeMost.⁵
- La compañía TOWER Software, actualmente en el mercado con el TRIM.⁶
- Altris Software, Inc., que ha creado el eB.⁷
- Hyland Software, Inc., con el software OnBase para la gestión.⁸
- IBM Corporation, produciendo el Content Manager y el Enterprise Information Portal.^{9,10}
- Identitech, Inc., con el FYI.¹¹
- Magellan Software, en el mercado con el SpyVision.¹²
- Optical Image Technology, Inc., produce el Total Solution.¹³
- SolCom, Inc., con su Suite de Productos SolCom, además del MultiManager.¹⁴
- TREEV, Inc., que vende actualmente el TREEV 2000.¹⁵

PRINCIPALES TECNOLOGÍAS PARA LA GESTIÓN DE DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS

Las tecnologías para la gestión de documentos electrónicos pueden clasificarse de manera general según estas categorías:

- Gestión de documentos,
- Gestión del conocimiento,

- "Imaging",
- flujos de trabajo,
- Sistemas para el almacenamiento y gestión (*software* para la gestión de los documentos almacenados, dispositivos para el almacenamiento, controladores de dispositivos y medios).

Características generales de las tecnologías para la gestión de documentos electrónicos

GESTIÓN DE DOCUMENTOS

El software para la gestión de documentos está orientado a resolver un problema muy común por estos días en las organizaciones pues es difícil recuperar y gestionar información de una manera eficiente sin una estructura común, creada mediante la computadora, el uso de Internet y de las intranets.

Estos programas de computadora se convierten en herramientas para ayudar a los usuarios que trabajan con documentos, independientemente del formato en que se crearon. Entiéndase, por ejemplo, documentos creados bajo el formato de 32 bits impuesto por Windows como sistema operativo y las herramientas del Office; otros generados por herramientas muy utilizadas bajo el entorno de MS-DOS que aún persisten en muchas organizaciones, y otros que realmente "parecen" incompatibles, debido a la naturaleza de las aplicaciones con que fueron creados o de la información que contienen, publicaciones electrónicas y documentos de Internet.

El software para la gestión de documentos permite a las organizaciones recuperar, de forma rápida y eficiente, archivos creados electrónicamente. Permiten asociar índices a los documentos con el objetivo de describir sus características fundamentales: el tipo del documento, autor, aplicación con que fue creado, y otros que los

describirán. Además, estos sistemas posibilitan mantener almacenada información sobre las revisiones realizadas y añadirles mayor seguridad.

GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

El conocimiento no es una entidad física y tangible, la gestión del conocimiento no es realmente un producto, sino un proceso, una forma de relacionar la información y la experiencia, y de colocar el producto obtenido a disposición de todos los trabajadores de la organización para que estos realicen su trabajo de una manera más eficiente.¹⁶ Se puede definir de muchas formas. Una conceptualización interesante puede ser la de *Doculabs*,¹⁷ que la ve como la relación de la experiencia del colectivo que conforma la organización y la distribución de esa experiencia al personal indicado en el momento justo; es el proceso de gestionar y compartir el capital que representa el conocimiento de los miembros de la organización.

El crecimiento de las fuentes de información, sobre todo el provocado por el desarrollo del World Wide Web, ha favorecido la tendencia al desarrollo de la gestión del conocimiento como disciplina. Los usuarios se encuentran frente a un volumen de información mayor del que pueden procesar diariamente, lo que imposibilita distinguir entre la información realmente valiosa y la carente de valor. Los productos que ofrece la tecnología para la gestión del conocimiento intentan resolver este problema; en ellos las tecnologías de información y comunicación tienen particular importancia.

Las capacidades básicas de estos productos comprenden la recopilación de información, su categorización, distribución cuando sea necesaria, y la colaboración entre usuarios para facilitar que el conocimiento no se vuelva obsoleto y se reutilice.

IMAGING

El término “imaging” se ha utilizado para definir el hecho de crear imágenes en formato digital a partir de documentos impresos, así como de asociarles índices, almacenarlos, recuperarlos y distribuirlos como imágenes electrónicas de los originales. Se trata de eficientes sistemas de gestión de documentos electrónicos que convierten documentos “legibles por el hombre”, usualmente papel, en documentos “legibles por la computadora”. Todo esto permite que la organización recopile, almacene, archive y recupere imágenes electrónicas de documentos impresos.¹⁸ Con estos fines se ha desarrollado el formato TIFF (Tagged Image File Format), que durante un tiempo se mantuvo como el más utilizado por los fabricantes de tecnologías para el *Imaging*. El liderazgo en la actualidad está compartido con el formato PDF (Portable Document Format) de Adobe, el que universalmente es aceptado por todos.

FLUJOS DE TRABAJO

Las tecnologías para el flujo de trabajo o *workflow* se han diseñado para automatizar ciertos procesos de trabajo internos de la organización. Estos sistemas se apoyan en versiones electrónicas de los documentos que se mueven a través de diferentes departamentos de la organización para su consulta o modificación por diferentes miembros de esta, lo cual crea un nuevo concepto del trabajo en grupos.¹⁹

Los programas reguladores de flujos de trabajo planifican los procesos, envían automáticamente los documentos a los diferentes departamentos y siguen el estado del documento durante todo el proceso.

Uno de los desafíos más importantes para todos los sistemas dedicados a la gestión de documentos electrónicos es incluir

entre sus fondos documentos ya existentes. Por esta razón se le brinda especial atención al desarrollo de tecnologías para la conversión de documentos al formato digital.

Estas tecnologías incluyen, además de *scanners*, *softwares* para la conversión de documentos, reconocimiento de caracteres y procesamiento de paquetes de información. Aunque la funcionalidad de esos productos no está encaminada a estrategias de almacenamiento o recuperación de información, permiten crear imágenes electrónicas de documentos creados inicialmente en papel y, a partir de la copia digital del documento, desarrollarlo y extraerle información.

Es importante destacar la diferencia entre las tecnologías para la conversión de documentos al formato digital y el *Imaging*, visto previamente. El *Imaging* se propone obtener *imágenes electrónicas de documentos en papel*, mientras que los sistemas de los otros están encaminados a crear *documentos electrónicos* a partir de otros documentos que fueron creados inicialmente en papel. Actualmente, debido a su gran funcionalidad, las organizaciones encuentran en las tecnologías para la conversión de documentos al formato digital, un componente importante de su sistema de desarrollo.

ALMACENAMIENTO Y GESTIÓN DE INFORMACIÓN

Todo sistema necesita de formas eficientes de archivar documentos y datos, así como de colocarlos a disposición de sus usuarios; es por ello que el almacenamiento y recuperación es un componente esencial en el desarrollo de los sistemas para la gestión de documentos, esto para todos está claro, si se habla del mundo de los documentos impresos. Pero, ¿cómo llevar los conceptos tradicionales de la gestión a los documentos electrónicos?

Necesariamente deben mantenerse los conceptos de archivos personales, transitorios y oficiales, en el sentido tradicional de la palabra, así como los mecanismos para insertar, recuperar o eliminar documentos, los aspectos legales, etcétera. El problema aparece en el momento en que los documentos electrónicos se convierten en *registros*.

GESTIÓN DE ARCHIVOS

El concepto de gestión de archivos no es nuevo. Se dice que desde que existieron registros para almacenar, existió la gestión de archivos. Como registro se entiende, a los efectos de este trabajo, cualquier información relativa al trabajo de una organización. Todo documento que emplea una organización puede considerársele como un registro: los formularios, correspondencia, órdenes, etcétera. Un registro puede ser cualquier documento, físico o electrónico, con un contenido, una estructura y un contexto determinado. El contenido es la información implícita en el documento. La estructura es su apariencia física o el tipo del documento (carta, memo, reporte, etc.). El contexto lo determinan cuestiones como el uso que se le otorgue al documento, sus propósitos y a quien esté dirigido.

La gestión de archivos se apoya fundamentalmente en tres tipos tradicionales de registros:¹⁷

- **Registros personales:** Cualquier información personal creada o mantenida en una estación de trabajo, de interés para aquella persona que la mantiene y consulta. Si el registro se mantiene en la red de computadoras para la consulta de todos, por ejemplo, una noticia publicada en la intranet de la organización, el registro pasa a ser corporativo. Se debe ser cuidadoso al definir el momento en que deja de ser un registro personal para convertirse en un registro de la institución.

- Registros transitorios: Documentos que representan trabajos en su proceso de convertirse en registros oficiales. Son aquellos documentos que elaboran una o varias personas de manera temporal mientras confeccionan un documento oficial en su versión definitiva. Por ejemplo, son registros transitorios, los memos, las versiones preliminares de un proyecto. Algunos registros transitorios se convierten finalmente en oficiales.
- Registros oficiales: Registro de una decisión oficial dentro de la institución o de esta hacia el exterior. Versiones finales de proyectos, mensajes decisivos de correo electrónico y otros documentos constituyen registros oficiales.

A partir de estos tipos de registros giran aspectos que deben resolverse por la industria dedicada a la creación de tecnologías para la gestión, y asimilados por las organizaciones a quienes van dirigidas estas tecnologías.

Una vez que un documento es declarado como un registro, la organización puede categorizarlo siguiendo determinado criterio, retenerlo por cierto período de tiempo y destruirlo cuando determine que no lo necesitará más.

Tradicionalmente los especialistas en la gestión de archivos han ejecutado un conjunto bien definido de funciones: clasificar los registros, almacenarlos de alguna manera que facilite su recuperación (en carpetas, cajas, etc.), buscar la localización de los registros, recuperarlos cuando sean necesarios para la organización y destruirlos tan pronto sea posible o moverlos a un archivo permanente. Durante años los encargados de la gestión de registros y los archivos se han especializado en estas funciones.

Esto ha provocado que persista el criterio de que la gestión de archivos es una tarea de perfil estrecho, y que las personas

que se encargan de esta actividad tengan una relación escasa con el resto de los especialistas de su organización.

Con el desarrollo de las llamadas nuevas tecnologías han surgido nuevos conceptos, como el de gestión del conocimiento, los que han demostrado que los registros almacenados son la memoria viva de la organización, con una importancia mucho mayor que la que se le concedía hasta el momento. Mucho más si pensamos que los documentos electrónicos dentro de las organizaciones han ganado en cantidad e importancia, junto a la necesidad de manejarlos. Todo ello ha provocado que la gestión de archivos gane cada día en importancia.

A principios de la década del 80, aparecieron los primeros programas de computadora para la gestión de archivos, basados fundamentalmente en registros de papel, cuya finalidad era facilitar el trabajo de las personas que se dedicaban a estos menesteres. Los nuevos sistemas ayudaban a los especialistas en esta rama a ejecutar sus tareas diarias: crear planes de diseño y clasificación, establecer programas de retención de registros, localizarlos, así como manejar el almacenamiento físico. Estas personas incluso manejaban las cajas de papeles, pero ya tenían al menos una herramienta que los ayudaría a encontrar la información y les recordaría cuándo mover o destruir determinado registro.

Muchas organizaciones han comenzado a manejar grandes volúmenes de registros corporativos que incluyen, además de los tradicionales, mensajes de correo electrónico, documentos adjuntos a estos mensajes, documentos creados con un procesador de textos, hojas de cálculo, etcétera. De esta forma, el concepto de sistema para la gestión de archivos se ve asociado al uso efectivo, la reutilización y también la disponibilidad de información en formato digital, cuestión vital para la empresa.

De esta forma surgió y se encuentra actualmente entre las primeras dentro del campo del *hardware* y *software* lo que apoya las labores tradicionales de la ciencia de la información y la bibliotecología, especialidad que se dedica a la creación de tecnologías para la gestión de archivos.

La gestión de archivos, como parte importante de los sistemas para la gestión de documentos electrónicos, se propone brindar a los individuos y las instituciones, las facilidades para un uso efectivo y eficiente de los documentos, a partir de la maximización de los beneficios obtenidos por el uso de la información contenida en los documentos y la minimización de los costos de adquirir, procesar, usar y eliminar estos documentos.

Ventajas de los sistemas para la gestión de documentos electrónicos

Con todo lo descrito hasta el momento, sin restar un mínimo de importancia a los sistemas para la gestión de documentos en los formatos tradicionales, sobre todo aquellos que se realizan para los documentos en papel, se hace evidente que uno de los campos de la ciencia de la información y la bibliotecología en que más directamente han influido las tecnologías en los últimos tiempos es en la gestión de los documentos electrónicos. Así, la aparición y masificación de los documentos electrónicos a través de las tecnologías ha permitido: reducir el espacio físico de archivo, mantener un único conjunto de información que contenga todo aquello que fue o es importante para la organización, posibilitar la localización rápida por una gran diversidad de criterios, facilitar el procesamiento paralelo de información contenida en documentos, en lugar de que el usuario deba esperar porque otro termine con ellos para consultarlos, preservar los documentos ori-

ginales, con la eliminación de los riesgos que trae consigo el deterioro de los documentos por su uso, integrar la documentación en procesos de trabajo, controlar versiones, eliminar las copias incontroladas, distinguir el papel en circulación, controlar el acceso al archivo por niveles de seguridad, eliminar la pérdida de documentación, mejorar, de forma general, el manejo de información que puede resultar determinante para el desarrollo de la organización, relacionar información por grupos y tipos de usuario y evitar redundancia en la documentación.

Aspectos legales

A diferencia de los documentos en papel, los documentos electrónicos se han aceptado como tal hace sólo unos años, esto ha provocado que algunos aspectos legales aún no estén definidos del todo para este formato, aunque en la mayoría de ellos se trabaja arduamente. Aunque existen leyes a su favor, como la “Technology Policy 96-16A”,²⁰ dictada en New York para facilitar el intercambio de información entre el estado y determinadas agencias mediante los sistemas para la gestión de documentos electrónicos, la confiabilidad de un documento electrónico, entendida como la capacidad de que el documento pueda ser tomado como prueba en un sentido legal, es todavía una aspiración de los especialistas.

La confiabilidad del correo electrónico, por una parte, no está totalmente aceptada; tampoco así las copias de documentos electrónicos, las firmas digitales y otras cuestiones de índole legal. No obstante, cada día se logran avances en estas áreas, que fortalecen el vertiginoso desarrollo de la gestión de los documentos electrónicos. Mientras tanto un sinnúmero de organizaciones se valen de estas herramientas para el desarrollo de sus actividades cotidianas.

LA GESTIÓN DE DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS, LAS TECNOLOGÍAS Y LA ORGANIZACIÓN

Las ventajas mencionadas de la gestión de documentos electrónicos las que aparecen como resultado del desarrollo tecnológico actual, fundamentalmente las redes y los servicios que las soportan, por ejemplo; el correo electrónico, la industria generadora de tecnologías para la gestión de archivos se transforma, inserta nuevos productores en el mercado, convierte en perdedores a unos y ganadores a otros. Tarde o temprano, entran en este juego todas aquellas organizaciones que tengan la suficiente visión para prever la necesidad de soportar su funcionamiento en una gestión consistente de los documentos electrónicos en un futuro no muy lejano, y que además, disponga de los recursos para adquirir las tecnologías de *hardware* o *software* necesarias para ello. De estas organizaciones, algunas tienen éxito en su transformación y otras fracasan debido a otros aspectos imprescindibles a considerar para el éxito, como haber carecido siempre de una sólida política de gestión de la documentación en forma tradicional y querer saltar a una fase superior sin haber superado la otra. Pero, ¿de qué organizaciones se habla?

Se hace referencia —y subyace en el texto— sólo a algunas organizaciones, sobre todo de países desarrollados. Considérese que, a pesar de la clara tendencia al descenso de los precios de computadoras y los componentes de *hardware*, el costo aproximado de uno de los paquetes de programas para la gestión de documentos electrónicos oscila entre 60 000 y 100 000 dólares anuales, un precio muy lejos de las posibilidades de pagar por una organización de un país en vías de desarrollo.

¿Significa esto que no existe para las organizaciones de los países en vías de

desarrollo la oportunidad de gestionar de manera eficiente todos aquellos documentos que genera o recibe en formato electrónico?

Si bien los sistemas para la gestión de documentos electrónicos tienen precios por encima del alcance de muchas organizaciones, estos se convierten en un aspecto estratégico de la infraestructura para el manejo de la información dentro de la organización, imposible de rechazar o aplazar su atención.

Los departamentos vinculados a la gestión deberán enfrentar ante todo la carencia de políticas de gestión de documentos dentro de las organizaciones a las que pertenecen. Hasta el momento la mayoría de los documentos que son generados o recibidos por la organización y sus miembros en formato electrónico, sobre todo los que llegan mediante el correo electrónico, se pierden una vez que dejan de ser interesantes para el emisor o el receptor del documento. Generalmente no existen políticas que conviertan un documento en un registro, sea personal, transitorio u oficial. Muy pocos documentos electrónicos dejan de ser de quien los genera o recibe para pasar a un archivo organizacional, pues muy pocas organizaciones se han percatado de que necesitan contar con un archivo electrónico.

Los departamentos relacionados con las tecnologías tendrán que asumir papeles relativos a la administración, tarea ajena a ellos hasta hace unos años. Necesitarán desarrollar sistemas que se integren a las actuales tecnologías que posee o adquiera la organización: intranets, bases de datos, sistemas para el trabajo en grupo, etcétera.

Los departamentos encargados de las tecnologías tendrán la obligación, además, de manejar el *software*, también el *hardware* que soporte el almacenamiento de los registros: discos duros, compactos, etc., aspectos que encarecen aún más el proceso.

Por su parte, para garantizar el funcionamiento interno, la dirección de la orga-

nización está obligada a adquirir la tecnología necesaria que garantice crear una red local de computadoras y enlazarla en lo posible a las redes de organizaciones análogas. Las redes internas no necesariamente deben contar con la tecnología de punta en el mercado. Las estaciones de trabajo pueden ser computadoras con la capacidad mínima necesaria para la implantación en ellas de las aplicaciones para la creación de los documentos necesarios para el funcionamiento de la organización, así como los necesarios para la comunicación en el interior de la organización. No obstante, deben contar con al menos una computadora con la mayor capacidad de almacenamiento y potencia de cálculo posibles para las condiciones de la organización, pues en ella se hospedarán las bases de datos de la organización y los mecanismos de acceso a estas por sus miembros.

Se proponen, derivadas de estas funciones, una serie de medidas encaminadas a promover la gestión interna de la organización y el trabajo en grupo. Entre ellas se pueden señalar:

- definir o sistematizar las políticas de gestión de la documentación (impresa y electrónica) en la organización,
- involucrar en la ejecución de estas políticas a todos los miembros de la organización, sin excepción alguna,
- invertir en la tecnología necesaria para crear una red local de computadoras en la organización y enlazarla en lo posible a las redes de organizaciones análogas y a Internet, de ser posible,
- crear bases de datos que almacenen, tanto la información necesaria para los distintos departamentos como la historia de la organización, es decir, su archivo,
- crear mecanismos de acceso a estas bases de datos a través del web,

- crear mecanismos de trabajo en grupos y facilidades tecnológicas para ello,
- llevar a cada uno de los miembros al trabajo con las nuevas estrategias.

Como parte de la política a definir dentro de la organización, se sugiere considerar los siguientes aspectos: identificar el valor exacto del documento a procesar y almacenar, determinar su ciclo de vida, asegurar la continuidad de la calidad de su información, garantizar que una vez almacenado, este no pierda valor, facilitar el acceso a la información y preservar los documentos de mayor relevancia.

Entonces, la organización contaría con mecanismos –tal vez eficientes– de gestión de documentos electrónicos, que repercutan finalmente de manera positiva en la satisfacción de las necesidades de sus trabajadores y usuarios, sobre todo de las personas encargadas de esta tarea, cada vez más importante, dentro de cada organización.

Se concluye que la evolución de los sistemas para la gestión de documentos electrónicos ha sido realmente vertiginosa. Los volúmenes de información en formato electrónico aumentan diariamente de una manera imposible de obviar, la multimedia como tecnología revoluciona las características de los documentos en formato digital, aumenta cada día la capacidad de procesamiento y almacenamiento de los equipos de cómputo y disminuyen sus precios. Todo esto prepara las condiciones para que las organizaciones definan sus propias estrategias de gestión, que impulsarán su desarrollo hacia la era del conocimiento. Desafortunadamente, continúa siendo un privilegio de organizaciones de países desarrollados. Para el resto las condiciones están creadas; existen alternativas.

Abstract

Electronic document management as a response to the new conditions of the information context.

The industry of electronic document management systems is in charge of the development of technologies for carrying out such important tasks in the world of information as the handling of documents in digital format, the conversion of paper-made documents into such format, the electronic publications and the automated file management. The technologies for electronic document management, their main advantages over the traditional systems and an alternative for the electronic document management in organizations from the developing countries are briefly described. In general, all the technologies for the electronic document management facilitate the acquisition, management, storage, shared use and direction by the organizations.

Subject headings: ELECTRONIC DOCUMENT MANAGEMENT/technology; INFORMATION MANAGEMENT.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Buckland M. What is a «digital document»? . Document Numérique (Paris), 1998;2:221-30.
2. Cuadra Associates, Inc. Home page. [en línea]. [fecha de revisión: 20 febrero del 2001]. [Disponible en: <http://www.cuadra.com>.]
3. Australian On Display - Company Details for EDUCOM Australia Pty Limited. [en línea]. [fecha de revisión: 20 febrero del 2001]. [Disponible en: <http://www.austrade.gov.au/AOD/Page20168.asp>.]
4. Records Management Solutions for the new millenium. [en línea]. [fecha de revisión: 20 febrero del 2001]. [Disponible en: <http://www.intorm.com>.]
5. Provenance Systems Records Management. [en línea]. [fecha de revisión: 20 febrero del 2001]. [Disponible en: <http://www.provsys.com>.]
6. Compañía TOWER Software. [en línea]. [fecha de revisión: 20 febrero del 2001]. [Disponible en: <http://towersoft.com.au>.]
7. Compañía Altris Software, Inc. [en línea] [fecha de revisión: 20 febrero del 2001]. [Disponible en: <http://www.altris.com>.]
8. OnBase by Hyland Software, Inc. [en línea]. [fecha de acceso: 20 febrero del 2001]. [Disponible en: <http://www.onbase.com>.]
9. IBM. Content Manager Video Charger. [en línea]. [fecha de revisión: 20 febrero 2001]. [Disponible en: <http://www-4.ibm.com/software/data/videocharger>.]
10. _____. Enterprise Information Portal. [en línea]. [fecha de revisión: 20 febrero del 2001]. Disponible en: <http://towersoft.com.au>.
11. Identitech Inc. Your productivity partner. [en línea]. [fecha de revisión: 20 febrero del 2001]. [Disponible en: <http://www.identitech.com>.]
12. Magellan Software, Inc. [en línea]. [fecha de revisión: 20 febrero 2001]. [Disponible en: <http://www.magellan-software>.]
13. Optical Image Technology, Inc. The total solution for content management - COLD ERM - Imaging - Internet Access - Workflow - HSM - Print Fax Server-Data Mining. [en línea]. [fecha de revisión: 20 febrero del 2001]. [Disponible en: <http://www.opticaltech.com>.]
14. SolCom, Inc. The solutions company. [en línea]. [fecha de acceso: 20 febrero del 2001]. [Disponible en: <http://www.solcominc.com>.]
15. Welcome to TREEV, Inc., delivering enterprise-wide integrated content management solutions. [en línea]. [fecha de revisión: 20 febrero del 2001]. [Disponible en: <http://www.treev.com>.]
16. Martensson M. A critical review of knowledge management as a management tool.- Know Manag 2000;4(3): 16-34.
17. Medina R. Doculabs' records management systems benchmark. [en línea]. [fecha de revisión: 20 febrero del 2001]. [Disponible en: <http://www.aiim.org/inform/sept98/0998p22.html>.]

18. Sutton M. Document management for the enterprise: principles, techniques and applications. Washington D.C. John Wiley & Sons, Inc. 1998.
19. Drive the Revenue with Workflow. [en línea]. [fecha de revisión: 18 de noviembre del 2000]. [Disponible en: http://www.doculabs.com/articles/Our_latest/WF99_Imaging.html.]
20. Natoli JG. Governor's task force on Information resource management. Technology policy 96-16A. [en línea]. [fecha de revisión: 20 febrero del 2001]. [Disponible en: http://www.oft.state.ny.us/policy/tp_9616a.htm.]

Recibido: 12 de abril del 2001. Aprobado: 9 de mayo del 2001.

Lic. Alexeis García Pérez.

Facultad de Comunicación. Universidad de La Habana.

Calle G No. 506 Vedado. Ciudad de La Habana. Código Postal 10400. Correo electrónico: alexei@fcom.uh.cu