

Guía de Gestión Documental

2018



Costes de gestores documentales

Colaboración documental

Comparativa de sistemas

Planificador de presupuestos y ROI

Elija el proveedor adecuado

Implantación: errores más comunes



PARA PROYECTOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL



Guía de Gestión Documental

Índice

Requisitos que se deben buscar al seleccionar un software de gestión empresarial	4
Características interesantes que no suelen adquirirse mediante el paquete básico	6
Programas de gestión documental según los sectores a los que se dirigen.....	8
Sector ingeniería: principales situaciones surgidas al implementar un gestor documental	9
Sectores más beneficiados por la Digitalización de Documentos.....	10
Sector Público: pasos para el proyecto de gestión documental y expedientes electrónicos..	11
Incorporación de módulos a un gestor documental sanitario.....	13
Tabla Comparativa Principales Gestores Documentales (ECM)	14
OCR: Reconocimiento Óptico de Caracteres.....	16
Principales limitaciones de Google Apps for Work.....	18
Licencias de Google Apps for Work y costes complementarios a su contratación	20
¿Es SharePoint 2016 es el gestor documental más adecuado para su empresa?.....	22
SharePoint Server Standard 2016 versus Server Enterprise 2016	24
SharePoint 2013 versus SharePoint 2016	26
Nuevas funcionalidades en detalle para SharePoint 2016	28
Cómo aprovechar las opciones híbridas de SharePoint 2016.....	30
Migración de SharePoint 2016: opciones y herramientas.....	32
Comparativa de todas las versiones de Alfresco Software	33
Comparativa entre Alfresco Community y SharePoint Foundation.....	35
Tabla-Resumen funcionalidades OpenText	36
5 consideraciones esenciales para mantener seguro su gestor documental online	37
Sistemas de gestión documental en la nube más utilizados	39
Costes de sistemas de gestión documental en la nube	40
Athento.....	40
SharePoint Online.....	41
Google Apps for Work	42





Guía de Gestión Documental

Alfresco Cloud	42
Costes de sistemas de gestión documental on-premise.....	43
SharePoint Server 2013	43
Athento.....	44
Documentum.....	44
OpenText	45
Alfresco One	46
Planificador de presupuestos	47
Costes ocultos de un sistema de gestión documental.....	49
Plantilla que le ayudará a calcular el ROI de su futura inversión.....	51
Problemas más comunes con la colaboración documental.....	54
Errores más comunes en la organización de los flujos de información.....	56
5 consejos para que los usuarios utilicen el gestor documental	58
Proveedores: Factores a tener en cuenta	61

TIC Portal es una iniciativa de EKCIT European Knowledge Center for Information Technology

Aviso legal: la información contenida en esta Guía de Gestión Documental se debe entender como información general. No hay garantía de que la información de la guía determine las especificaciones de ningún servicio o producto. Aunque EKCIT ha sido cauteloso en la elaboración de esta guía con el uso de fuentes que se consideran fiables, no se garantiza la exactitud, exhaustividad y actualidad de la información presentada. EKCIT se exime de toda responsabilidad en cuanto a la exactitud, exhaustividad y actualidad de la información presentada en estos términos. Copyright: La Guía de Gestión Documental pertenece a EKCIT y está protegido bajo copyright, marca y/o cualquier otra propiedad intelectual. No está permitido reproducir, transmitir, distribuir o proporcionar la información a terceros sin el permiso previo por escrito de EKCIT.



Requisitos que se deben buscar al seleccionar un software de gestión empresarial

Las necesidades que pueden tener las empresas provienen de caminos muy diferentes. No todas las empresas pueden seleccionar el mismo gestor documental y no existe un gestor documental que cubra las necesidades de todas las empresas. A pesar de que estas afirmaciones son lógicas, existen aspectos de un sistema de gestión documental que son considerados como básicos en el proceso de selección.

Captura

La implementación de un gestor documental supone la digitalización de multitud de documentos. Todos estos documentos quedarán archivados en una localización central desde la que se organizará la información de la empresa. La digitalización supone un proceso lento y no tan fácil como aparenta, por ello, adquirir un gestor documental que permita la captura de documentos de forma efectiva y rápida puede ser una ventaja tanto a corto como a largo plazo.

Auditoría y control de versiones

Los gestores documentales deben permitir rastrear cualquier tipo de modificación realizada dentro del sistema. El rastreo de esta información permite a una compañía conocer quién, qué y cuándo se ha alterado un documento o archivo. Una característica adicional relacionada con el control de cambios es el acceso a las versiones anteriores. Existen momentos en los que un documento es modificado eliminando información, pero más tarde se demuestra que dicha información es necesaria. En este caso, es importante poder acceder a cualquier versión de un documento para facilitar, por ejemplo, la recuperación de información.

Flujos de trabajo

El control de flujos de trabajo es una característica fundamental de los gestores documentales. Asignación de tareas, seguimiento de las mismas o establecimiento de fechas límite son algunas de las funcionalidades que pueden utilizarse en programas de gestión documental. Seleccionar un sistema que ofrezca opciones en el manejo de flujos de trabajo podrá contribuir positivamente al aumento de productividad dentro de la empresa.

Informes

Un sistema de gestión documental que no proporcione facilidad de búsqueda y posterior elaboración de informes no podrá considerarse completo. Los gestores documentales almacenan grandes



Guía de Gestión Documental

cantidades de información, por ello la facilidad de búsqueda es uno de los aspectos clave en la elección de este tipo de herramientas.

Seguridad

Los niveles de seguridad necesarios para ofrecer tranquilidad a los usuarios de un gestor documental son muy altos. Toda la información de la organización puede estar almacenada en una localización central a la que sólo deberá acceder el personal apropiado. Por ello, las empresas que busquen implementar un gestor documental deben estudiar herramientas que ofrezcan posibilidades de encriptación y recuperación en caso de desastre. En www.ticportal.es podrá encontrar las últimas noticias sobre la protección de gestores documentales.

Crecimiento

Los sistemas de gestión documental suponen un desembolso importante para las compañías. No sólo por la adquisición del programa, sino por la formación, pérdida de productividad inicial etc., por ello no es adecuado deshacerse del sistema tras un corto periodo de tiempo. Si una empresa está en pleno crecimiento debe seleccionar un gestor documental acorde a ese momento.

Desde el aumento o disminución del número de usuarios hasta la capacidad de almacenamiento son aspectos importantes que deben tenerse en cuenta a la hora de elegir un gestor de documentos. Los sistemas que se adquieran deben ofrecer la posibilidad de crecer con la organización, en caso contrario, afectará negativamente a la economía empresarial.



Características interesantes que no suelen adquirirse mediante el paquete básico

A pesar de que muchos gestores documentales ofrecen ya entre sus características algunas funcionalidades avanzadas, no es algo común. La tecnología evoluciona rápidamente y los sistemas de gestión documental tratan de adaptarse rápidamente a estas nuevas tendencias. No obstante, estas novedosas características no suelen encontrarse en los paquetes básicos de los programas. Es más, en multitud de ocasiones si el fabricante ya ha desarrollado la funcionalidad en cuestión suele considerarse como un plus por el que puede solicitarse un desembolso extra.

Considerando las últimas tendencias del mercado, algunas funcionalidades destacan por encima de otras teniendo en cuenta su utilidad, exclusividad o incluso demanda.

Acceso desde múltiples dispositivos

Durante la adquisición de un sistema de gestión documental esta característica es un aspecto clave. La movilidad dentro de los centros de trabajo ha aumentado durante los últimos 10 años, de ahí la necesidad de acceder a la información desde cualquier localización.

Muchos gestores documentales ya trabajan con interfaces que permiten visualizarse desde dispositivos móviles como smartphones o tablets, pero no sólo eso es importante. Las funcionalidades que se habiliten para trabajar desde este tipo de dispositivos pueden inclinar la balanza en la selección de un gestor documental.

Historial ilimitado de revisiones

Al combinar el almacenamiento de datos con la capacidad de rastrear las versiones de un documento el resultado es un sistema capaz de trasladar a un usuario a cualquier cambio que haya experimentado el archivo. Este aspecto es importante por el auge de los documentos colaborativos. Los cambios elaborados en un archivo pueden ser indeseados o innecesarios. En esos casos muchos sistemas permiten eliminar dichas modificaciones y volver a cualquier versión anterior del documento.

Lifecycle Management

Los documentos utilizados en abogacía, educación, medicina y otros campos altamente especializados requieren normalmente de altas medidas de seguridad, verificación y auditoría. Esta funcionalidad permite a una empresa registrar, no sólo los cambios realizados en un archivo determinado, sino quién, qué y cuándo se realizaron dichos cambios. Los gestores documentales avanzados generan un rastro



Guía de Gestión Documental

digital de un documento, lo que aumenta de forma considerable el control sobre la información de una organización.

Reconocimiento de lenguaje y traducción

La mayoría de gestores documentales ya se ofrecen en diferentes idiomas, pero no todos los sistemas pueden leer documentos redactados en idiomas diferentes y traducirlos. Las empresas que trabajan con localizaciones dispersas en diferentes partes del mundo y con trabajadores en diferentes idiomas deben considerar este aspecto como una forma de aumentar la productividad empresarial.

Gestión digital de derechos (DRM)

Los derechos digitales son algo común en DVD y otras formas de entretenimiento multimedia, sin embargo, en los gestores documentales es un aspecto relativamente desconocido. La gestión de los derechos digitales controla el acceso a documentos, y puede ser utilizado para establecer licencias de contenido o incluso tarificar por su uso.

Publicación electrónica

Los gestores documentales actuales están comenzando a ser mucho más que almacenar y proteger documentos. Con un entorno basado en la web, la publicación electrónica comienza a ser un quebradero de cabeza para algunas compañías. Las redes sociales, la web institucional o los blogs son funcionalidades que deben tenerse en cuenta a la hora de adquirir un gestor documental.



Guía de Gestión Documental

Programas de gestión documental según los sectores a los que se dirigen

Muchos sectores empresariales trabajan día a día con requisitos o características especiales que, en muchos casos, no son compartidos por ninguna otra industria. Este aspecto puede convertirse en un problema a la hora de adquirir un sistema de gestión documental. Las compañías que buscan suplir sus necesidades específicas con un software destinado a un público masivo, pueden no ver satisfechas sus carencias.

Desde hace varios años en el mercado se ha ido desarrollando una tendencia a la creación de sistemas especialmente destinados a esas empresas con requisitos exigentes que hasta ahora nadie podía suplir. Las soluciones hasta el momento pasaban por el desarrollo propio de modificaciones en el gestor documental que suponían un alto desembolso económico así como un alto gasto de los recursos productivos de la organización.

En la actualidad, ya existen ofertas competentes que se adaptan a las particularidades y necesidades de determinados sectores y consiguen implementar una herramienta útil y potente. Antes de la adquisición de un sistema de gestión documental es aconsejable el estudio de las diferentes ofertas en el mercado en relación al sector de ocupación. En el cuadro posterior se pueden observar los mejores gestores documentales de 5 sectores industriales en los que estas herramientas son fundamentales.

Gestores documentales según el sector al que se dirigen

Ingeniería, arquitectura, construcción	Sector bancario	Sector inmobiliario	Sector educativo	Sector legal
Treeno Software	DocPath	Faltoir	KnowledgeLake	Lawcus
Procore	Acrosoft	Prinex	DocuVantage OnDemand	Closing Table
Procore	Capita	TNR Solution Real Estate	eFileCabinet	Process Street
PayPanther	Luxoft	DocStar	Xerox Docushare	CaseFox
HCSS HeavyJobs	DocuExplorer	Real Page	FileBound	Attorneys Assitant





Sector ingeniería: principales situaciones surgidas al implementar un gestor documental

Implementar un sistema de gestión documental en ingeniería lleva consigo la planificación y descripción de las formas de trabajo naturales. De esta manera, pueden ser transferidas al sistema de gestión documental que se elija. En este paso de planificación y definición se advierten conflictos por trabajos desorganizados. Un ejemplo de ello son los flujos de trabajo y la situación en la que un agente del proyecto no tiene claro a quien tiene que dirigir la información. Es por esto que, es muy importante sentarse con los miembros para pensar y negociar los pasos a seguir en cada proyecto y las personas que lo llevan a cabo. Si esta fase queda bien definida, el futuro trabajo en el software será de forma natural. Reduciendo pérdidas de tiempo en las situaciones en las que no se sabe a quién debe dirigirse la documentación.

Otra de las problemáticas destacadas cuando se desarrolla un proyecto de ingeniería, es el problema con los formatos de documento que se utilizan. Al utilizar programas de diseño, los documentos que se generan y se tienen que compartir son documentos muy pesados. Es por esto que, cuando se elige un sistema de gestión documental en ingeniería, se debe tener muy en cuenta que el sistema tenga capacidad de carga y de almacenamiento ilimitada.

Además de ello, se debe buscar un sistema que permita la visualización de los formatos utilizados como por ejemplo CAD o BIM. De esta forma, los colaboradores del proyecto no tendrán la necesidad de tener un programa a parte de lectura para cada formato. Desde el mismo software de gestión documental, tendrán acceso a abrir el documento y visualizarlo. Así, podrán tratarlo como cualquier otro documento con sus correspondientes revisiones, aprobaciones y comentarios.



Sectores más beneficiados por la Digitalización de Documentos

La Digitalización de Documentos puede implementarse en una gran variedad de sectores. Pero es cierto, que debido a las características concretas de su actividad principal, existen algunos sectores que pueden sacarle un mayor partido al proceso de digitalización. Estos son:

- Sector bancario: Este sector genera un documento prácticamente por cada transacción que realiza el cliente. Por ello, la digitalización de la documentación permitirá un ahorro considerable en gastos de impresión, espacio y dinero, entre otros. Así como permitirá a la empresa aumentar su productividad por tener que realizar un menor número de gestiones.
- Sector sanitario y hospitales: En esta área de actividad, cada prueba o análisis que se le realiza a un paciente puede generar hasta varios documentos, incluyendo imágenes, por ejemplo, radiografías. Incurrir en un proceso de digitalización puede suponer una ventaja competitiva para el hospital que lo implemente, así como un ahorro en tiempo y dinero.
- Sector legal o despacho de abogados: Por las características propias del trabajo de un abogado, este genera una gran cantidad de información, como son sentencias, defensas, procesos, entre otros. Digitalizar la información le permitirá a dicho abogado poder utilizar partes de documentos ya creados e implementarlos en otros nuevo. Y además podrá consultar la información de manera más rápida, lo que le permitirá aumentar su capacidad de trabajo.

Además de estos sectores principales, todas las áreas de actividad que tengan un gran volumen de facturas, podrá beneficiarse del proceso de implantación. Ya que al digitalizarlas usando el software adecuado, podrá eliminar la documentación en papel.



Sector Público: pasos para el proyecto de gestión documental y expedientes electrónicos

Tras la Ley 11/2007 de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, las Administraciones Públicas comenzaron a trabajar en la digitalización de su trabajo. El 2 de octubre de 2016 deja de estar vigente esta ley y entran en vigor la Ley 39/2015 de Procedimiento Administrativo Común y la Ley 40/2015 de Registro Jurídico. ¿Cómo definir el proyecto para el cumplimiento de las leyes respecto a la gestión de documentos y expedientes electrónicos?

1. Identificar las necesidades: dependiendo del caso, las necesidades a cumplir serán diferentes. En la gestión documental y de expedientes, con las leyes, la necesidad será trabajar todo tipo de información en forma de electrónica. Además, la posibilidad para que los ciudadanos y las administraciones puedan tramitar expedientes electrónicamente. Todo ello bajo un repositorio único que será el mayor cambio respecto a leyes anteriores. Actualmente las Administraciones Públicas están trabajando con diferentes gestores de expedientes dependiendo del procedimiento. El fin es poseer un único gestor de expediente que pueda trabajar todos los trámites que se realizan en la Administración.

2. Planificación del proyecto, definir los pasos a seguir. Hay que estudiar la situación actual respecto a la gestión documental y de expedientes. Qué tipo de información y documentos se trabajan, la cantidad de empleados que trabajarán generando documentación. Qué procedimientos tramita la administración, qué información requieren para ello, ¿se pueden simplificar los trámites?. Qué cooperación existe con otras administraciones, cómo conectan con ellas para el intercambio de información y documentación. Una vez tenemos definida la forma de trabajo actual vamos a definir las formas de trabajo futuras, los objetivos a conseguir con este proyecto. Todo este desarrollo de planificación deberá efectuarse de manera funcional, tecnológica y de procesos.

La parte de planificación es una fase muy importante para la obtención de los mejores resultados. Cuando esta fase se completa, el responsable de proyecto y su equipo debe tener claras las funcionalidades que se desean y sus aspectos técnicos definidos. Qué alcance tendrá el proyecto de gestión documental y de expedientes electrónicos, migraciones de datos necesarias, integraciones a sistemas ya existentes, firma electrónica para los documentos y procedimientos que lo requieran, ciclos de vida, opciones de metadatos reglamentarias, qué formatos se utilizarán (ejemplo pdf), qué



Guía de Gestión Documental

formación recibirán los empleados y su duración, entre otros. También se definirán los tiempos de actuación, debiendo ser lo más realistas posible. Quienes trabajarán en el proyecto y que actividades o flujos de trabajo se necesitan dentro de la cronología. Otro factor importante a definir o estimar son los costes que supondrá el proyecto, lo cual ayudará a establecer el presupuesto del proyecto.

3. La siguiente fase será el **desarrollo y ejecución** del proyecto. Una vez la planificación está desarrollada, la idea del proyecto estará clara. Toda esta información será utilizada para ver qué opciones ofrece el mercado y cuáles se adecuan más al cumplimiento de objetivos y requisitos legales. Las dos opciones más desarrolladas son las de implantación de un sistema de gestión de documentación y su conexión con un sistema de gestión de expedientes; o seleccionar un gestor documental con módulo propio de gestión de expedientes.

La selección de los sistemas a implantar y los proveedores con los que trabajar es una tarea tediosa en la fase de ejecución. Se deberán de tener en cuenta que el proveedor conozca las normas de interoperabilidad, lo que hará más ágil estudiar si un sistema es adecuado o no a la situación.

Entre los sistemas de gestión documental más destacados por su uso en el sector público están Documentum y Alfresco, destacados por su capacidad. En el caso de gestores de expedientes, predomina la elección de fuente abierta, lo que ayudará a la adaptación a cualquier procedimiento a realizar.

4. Seguimiento y control: fase continua en un proyecto de estas características. Durante todo el proyecto será clave la mejora continua y las adaptaciones a la evolución del sector TIC. El proyecto que se encomienda a las Administraciones Públicas es de gran extensión, con un fin de crear valor para el trabajo y los ciudadanos además del cumplimiento de las normativas. El estudio y control para la adaptación continua marcarán el proyecto de digitalización.

5. Finalización: las Administraciones Públicas llevan años trabajando en la digitalización de su trabajo, es un proyecto que actualmente no tiene una fase de cierre. Las fases de seguimiento y control sumado al rápido avance de la tecnología son la clara consecuencia de un proyecto de continua mejora y evolución.



Incorporación de módulos a un gestor documental sanitario

Cuando se adquiere un gestor documental, suele incorporar un paquete de funcionalidades básicas para el tratamiento de documentos digitales. Dichas funcionalidades se pueden ampliar con la adición de módulos al paquete básico. Esto permite que la adaptación a las necesidades de la empresa que lo adquiere sea mayor. Se ofrece de esta manera una solución completamente personalizada, y se evita la compra de funcionalidades a las que más tarde no se dará uso.

En el sector sanitario, la adaptabilidad y escalabilidad de la solución es indispensable. La adquisición un gestor documental y módulos complementarios es una solución a tener en cuenta. La alternativa sería el desarrollo de una solución personalizada a las necesidades específicas del centro, pero se corre el riesgo de que quede obsoleta y haya que hacer una sustitución completa del sistema, en lugar de sólo una de sus partes.

Algunos de los módulos más populares para el sector sanitario serían los de firma biométrica, sistema de gestión de imagen médica, inserción y lectura de códigos de barras, control de versiones, preservación de documentos a largo plazo, digitalización certificada o digitalización automática con OCR.

En lo referente a las modificaciones del paquete básico de gestión documental, hay dos tipos de software a tener en cuenta. El software opensource o de código abierto suele ser la opción elegida por aquellos que quieren desarrollar un programa que se adapte fácilmente a las necesidades de su empresa. Es más sencillo de integrar con otras soluciones, ya que la empresa proveedora facilita el código fuente para que el equipo técnico que lo implementa pueda hacer las modificaciones pertinentes. Esto simplifica su trabajo y hace que el funcionamiento conjunto con otros programas sea más fluido.

Por otro lado, también es posible adquirir una solución de código cerrado. En este caso la personalización debería ser llevada a cabo por la empresa proveedora, y podrían surgir complicaciones al intentar añadir nuevas funcionalidades con módulos independientes, adquiridos a proveedores distintos.

Tabla Comparativa Principales Gestores Documentales (ECM)

	Alfresco	Documentum	SharePoint	OpenText
Versiones	<ol style="list-style-type: none"> Alfresco Community Edition Alfresco One Alfresco Cloud 	Documentum 7.2. Documentum 7.3. (Finales 2016)	<ol style="list-style-type: none"> SharePoint Server 2016 SharePoint Online 	<ol style="list-style-type: none"> OpenText OpenText Content Suite Platform, Edición Cloud OpenText Core
Tipo Licencia	Código abierto	Propietario	Propietario	Propietario
Componentes	-	<ol style="list-style-type: none"> Documentum Content Server Documentum Client Applications 	-	<ol style="list-style-type: none"> OpenText Content Server 10 OpenText Content Suite Platform 10.5
Cloud/ on premise	Cloud & On premise	Cloud & On premise	Cloud & On premise	Cloud & On premise
Implementación	De 2 a 8 meses	De 6 a 18 meses	De 6 meses a 1 año	De 6 meses a 1 año
Modelo Licencia	<ol style="list-style-type: none"> Alfresco Community: Gratuito Alfresco Cloud: Por nº usuario Alfresco One: Por rangos de usuarios 	Licencia por usuario	<ol style="list-style-type: none"> SharePoint Server 2016: Licencia CAL SharePoint Online: Por usuario y Plan 	Licencia por usuario y año
Costes de Mantenimiento	0-40% licencia según versión	135.000 – 180.000 por año	20% coste licencia	Pago por 3 años
App Móvil	Alfresco Móvil	Documentum Mobile	No App (Sí desde web)	OpenText ECM Everywhere



Guía de Gestión Documental

	Alfresco	Documentum	SharePoint	OpenText
Integración	<ul style="list-style-type: none"> - Microsoft Office - Google Docs - SAP - SharePoint - Autocad - etc. 	<ul style="list-style-type: none"> - SharePoint - SAP - Salesforce 	<ul style="list-style-type: none"> - SAP - Documentum - Dynamics ERP - Dynamics CRM - Office 365 - etc. 	<ul style="list-style-type: none"> - SharePoint - SAP - Oracle E-Business Suite - Google Apps for Work
Social	Colaboración interna	Documentum Social Media C4 (SMC4)	<ul style="list-style-type: none"> - Office Graph - Delve - Yammer 	OpenText Tempo Social
Otros	Principal DMS de Cód. Abierto	Uno de los más especializados	Uno de los más extendidos	Estretegic Partner de SAP

Todos estos datos son orientativos, podrán cambiar en función de los requisitos de cada empresa. Todos los precios que se indican son aproximados, estos podrán variar.



OCR: Reconocimiento Óptico de Caracteres

El reconocimiento óptico de caracteres es una herramienta que transforma documentos físicos en archivos digitales de texto editable.

En la siguiente tabla aparecen los **programas de OCR** más populares en el mercado, y un resumen de las características que pueden resultar más interesantes para su empresa.

	Adobe Acrobat Pro	ABBY FineReader Corporate	Nuance OmniPage Ultimate	Soda PDF Business	Readiris Corporate
Precio para PC (1 usuario)	18,14€/mes	299 €	199€	120€/año	199€
Precio para Mac (1 usuario)	18,14€/mes	-	-	120€/año	-
Idiomas	190	192	120	8	130
Mantiene el formato original	✓	✓	✓	✓	✓
Incluye aplicación móvil	✓	✓			
Almacenamiento en la nube	✓		✓	✓	✓
Manual de usuario	✓	✓	✓	✓	✓

Para el correcto funcionamiento del programa OCR y la óptima conversión de los textos, es necesario observar unos parámetros de calidad mínimos. Para que la imagen escaneada cumpla esos requisitos, es necesario configurar el escáner de manera óptima. Se han de tener en cuenta los siguientes parámetros:



Guía de Gestión Documental

- **Resolución:** la resolución mínima para asegurar la correcta conversión de un texto con una fuente de un tamaño de 10 puntos o más es de 300 ppp (puntos por pulgada). Lo ideal serían 400 ppp, aunque en casos de fuentes muy pequeñas podrían ser necesarios hasta 600 ppp. Una mayor resolución se traduce en un archivo más pesado, pero es preferible un archivo mayor que propicie una buena conversión.
- **Color del texto:** antes de escanear, se suele poder elegir entre 3 modos: blanco y negro, escala de grises y color. La opción más segura es elegir el modo escala de grises, aunque si el documento físico tiene una fuente clara y con buena definición la opción blanco y negro también puede funcionar. Si el documento incluye fotografías y es totalmente imprescindible conservarlas en color, se podría usar la opción de escaneado a color, aunque el texto convertido podría resultar de peor calidad.
- **Formato del archivo:** imágenes guardadas en formato TIFF o PNG mantienen mejor la calidad que las guardadas en formato JPEG.
- **Compresión de la imagen:** existen dos tipos de compresión, lossy y lossless. La segunda opción es más adecuada para el reconocimiento OCR ya que mantiene la calidad de la imagen.
- **Opciones de brillo:** en la mayoría de los casos un valor del 50% es adecuado.

Este tipo de programas suelen ser muy útiles integrados en un sistema de gestión documental. Los más importantes del mercado suelen tener módulos o extensiones con funcionalidad OCR, totalmente compatible con su sistema. Entre ellos están: Alfresco, Sharepoint, Opentext, Nuxeo, M-files o IBM filenet.



Principales limitaciones de Google Apps for Work

Durante los últimos años, Google Apps for Work ha contribuido al desarrollo productivo de muchas organizaciones. Su desarrollo 100% en la nube, la unión de multitud de aplicaciones en un mismo programa o incluso su precio son algunas de las principales ventajas mostradas por el sistema. No obstante, Google Apps for Work también presenta algunas limitaciones importantes que pueden convertirlo en un programa no apto para todas las empresas.

Almacenamiento

Es cierto que Google Apps Unlimited ofrece almacenamiento ilimitado, sin embargo tras el pago de un incremento, la empresa aún debe cumplir un requisito, tener más de 5 trabajadores. Google Apps for Work ofrece 30 GB de almacenamiento online por usuario que se divide entre Gmail y Google Drive. Aunque para muchas compañías 30 GB de almacenamiento por usuario puede ser suficiente, existen otras para las que puede quedarse corto. En caso de que una organización cuente con menos de 5 trabajadores y contrate la edición Unlimited, dicha organización recibirá 1 TB de almacenamiento por usuario, lo que puede asemejarse más a las ofertas actuales del mercado.

Compatibilidad

Las aplicaciones contenidas en el apartado de colaboración se han ido desarrollando de forma importante durante los últimos años. Aplicaciones como Google Docs o Sheets compiten contra programas muy consolidados como Microsoft Word o Excel que han sido los más populares desde hace varias décadas. Basándose en este aspecto, Google ha tratado de desarrollar una mayor compatibilidad con archivos creados en programas provenientes del paquete Office pero dicha compatibilidad sigue siendo parcial hoy en día. Los gráficos o las fuentes de escritura son algunos de los aspectos más significativos.

La nube

Google Apps for Work fue diseñado para estar alojado totalmente en la nube. Para algunos este aspecto puede significar una gran ventaja frente a otras soluciones, pero también puede suponer un inconveniente. La nube ha aumentado su presencia de forma drástica durante los últimos 5 años, pero no todas las empresas están preparadas o dispuestas a dar el salto de almacenar toda su información en la nube. Las empresas grandes que buscan tener un gran control sobre sus datos deberían tener en cuenta esta característica.



Guía de Gestión Documental

Add-ons

Una de las mayores críticas que recibe este programa proviene de este aspecto. Google Apps for Work no es considerado una solución completa. Esto quiere decir que, aunque con esta herramienta pueda solucionar las necesidades básicas de una compañía, para otro tipo de operaciones más complejas o específicas necesitará la adquisición de una aplicación complementaria. Tal es el caso de Google Vault.

Las organizaciones que busquen un nivel de seguridad específico en algunos aspectos, deberán tener en cuenta que todo eso viene con un precio. Por ejemplo, Google Vault ofrece servicios de eDiscovery como los informes de auditoría o las retenciones legales, pero el precio para disfrutar de esta aplicación se encarece 4€ por usuario al mes.



Licencias de Google Apps for Work y costes complementarios a su contratación

Google Apps for Work apareció en el mercado en febrero de 2006 bajo el nombre Gmail for Your Domain, desde ese momento se han realizado muchos cambios en el sistema. Al registrarse, el programa concede automáticamente un periodo de prueba de 30 días para un máximo de 10 usuarios, lo que facilita el contacto inicial.

Precio de las ediciones

Google Apps for Work se presenta con una estructura de costes muy sencilla. Actualmente este conjunto de aplicaciones se oferta en dos planes de precios distintos con funcionalidades diferentes atendiendo a las necesidades de cada organización.

✓ Google Apps for Work

Este primer plan de precios puede encontrarse por 4€ por mes y usuario o, si lo prefiere la compañía, 40€ al año por usuario.

Se trata del paquete básico de tarificación de Google Apps for Work, y el primer escalón tras las aplicaciones gratuitas que ofrece el fabricante.

✓ Google Apps Unlimited

La otra opción ofertada por Google es Google Apps + Vault. Este plan de precios comienza en 8€ por usuario al mes o 96€ en caso de elegir la tarificación anual. Dentro de esta tarifa, las empresas pueden disfrutar de todo lo que contiene la opción anterior unida a:

- Almacenamiento ilimitado (1 TB por usuario si hay menos de 5 usuarios).
- Controles avanzados de administración para Drive.
- Google Vault: complemento que permite conservar, buscar y exportar los emails y chats de una organización para satisfacer los requisitos de eDiscovery.
- Funciones de auditorías e informes de Drive.



Guía de Gestión Documental

Planes de facturación

Una vez que una empresa ya ha elegido la edición con la que desea trabajar ha de configurar la facturación de la misma. Tal y como se ha señalado anteriormente, cada una de las ediciones de Google Apps puede ser tarificada de forma mensual o anualmente, con las consecuentes ventajas que puedan conllevar cada una de ellas. De esto se derivan dos planes de facturación Plan flexible y Plan anual.

✓ Plan flexible

El Plan flexible va destinado a organizaciones pequeñas que experimentan fluctuaciones en la plantilla de forma regular. En este caso, Google factura mensualmente por cada cuenta de usuario con la que la empresa esté trabajando.

Su nombre proviene de la flexibilidad para añadir o eliminar cuentas de usuario en cualquier momento. Por ello, la principal ventaja de este plan de facturación es el hecho de sólo pagar por lo que se utiliza.

✓ Plan anual

De nuevo en este caso, y aunque el nombre pueda dar lugar a equívocos, la tarificación será mensual. Lo que difiere entre el plan anterior y éste es que en el Plan anual la empresa se compromete a pagar la suscripción de un año completo.

Este plan de facturación también ofrece la posibilidad de añadir usuarios, sin embargo, si la intención de la empresa es dar de baja algún trabajador deberá seguir abonando la totalidad de la cuota anual.

El Plan anual va destinado a empresas con plantillas fijas que no suelen cambiar el número de trabajadores habitualmente. Las empresas en expansión también pueden formar parte del público objetivo de este plan de facturación, ya que aumentar el número de usuarios del programa es una opción válida.



¿Es SharePoint 2016 es el gestor documental más adecuado para su empresa?

Analizar cuáles son las necesidades que tiene la compañía es la clave para saber si SharePoint es la solución que debe ser adquirida. Para saber si una empresa debe contratar SharePoint el CIO de la misma debe responder a las siguientes preguntas:

¿Es sólo para documentos colaborativos?

SharePoint 2016 abarca mucho más que documentos colaborativos. Si el objetivo de una organización es únicamente el desarrollo de los documentos colaborativos en los procesos productivos de la empresa, quizás SharePoint no es la solución adecuada.

La colaboración en documentos es un aspecto importante de esta herramienta, pero existen otras propuestas en el mercado que pueden ser más acordes a estas necesidades y con un precio más adecuado para las capacidades que se pretenden explotar.

¿Los beneficios superan los costes?

Cada programa nuevo que se adquiera supone un coste de implementación, licencias, formación etc. Todos estos costes suponen un desembolso para cualquier compañía que debe analizar de antemano si esos costes van a ser devueltos en algún momento por los beneficios derivados del uso del programa.

Los precios de los diferentes gestores documentales pueden variar de forma considerable, por ello, es importante estudiar el uso que se le va a dar a SharePoint en caso de su contratación. En caso de que la compañía no vaya a poder explotar de forma completa las capacidades y funcionalidades del programa, quizás sería adecuado plantearse la opción de adquirir otros sistemas.

¿Cuál es la capacidad de integración de SharePoint 2016?

SharePoint ha sido diseñado para poder integrarse con los principales sistemas del mercado: ERP, CRM, HRM, email, etc. Todos esos sistemas contienen información que puede ser almacenada y organizada a través de SharePoint 2016. Las empresas que trabajan con programas muy nuevos o poco conocidos pueden no encontrar la compatibilidad necesaria. Esto supone un importante inconveniente.

¿Qué tipo de formación necesita?

Uno de los principales problemas que presenta SharePoint a lo largo de todas sus ediciones, es el aprendizaje. No todos los usuarios saben utilizar el programa o son capaces de sacarles el máximo



Guía de Gestión Documental

provecho al mismo. Por ello, las empresas destinan parte del presupuesto a formación. El departamento TIC de la empresa debe estudiar el uso que se va a hacer de la herramienta y con ello involucrar a los futuros usuarios de la misma para que el proceso de adaptación sea lo más natural posible.

Multitud de empresas trabajan con procesos muy arraigados y su capacidad de adaptación es muy baja, en ese caso, SharePoint puede no ser la respuesta. SharePoint 2016 transformará la forma de trabajar de la compañía y, si el proceso se realiza de forma adecuada, la compañía terminará siendo más eficiente y productiva que anteriormente.

Conclusión

Hay una razón por la que SharePoint se ha convertido en una de los gestores de contenido más utilizados: es una plataforma que soluciona algunos de los problemas más importantes de una organización. No obstante, si una empresa no es consciente de todo lo que supone la adquisición de este sistema y aun así decide implementarlo, podrá experimentar problemas importantes a lo largo del camino.

SharePoint Server Standard 2016 versus Server Enterprise 2016

SharePoint 2016 se ofrece en varias modalidades diferentes atendiendo a si una empresa decide implementar la solución on-premise o en la nube. Entre las herramientas de instalación local destacan dos versiones: SharePoint Server Standard y SharePoint Server Enterprise. Estos dos sistemas comparten gran cantidad de características, pero en algunas ocasiones puede llegar a ser complicado averiguar sus diferencias.

	SharePoint Server Standard	SharePoint Server Enterprise
APPS		
Catálogo de Apps y Tienda	✓	✓
COLABORACIÓN		
Sitios de grupo	✓	✓
Servicio de administración de grupos	✓	✓
SOCIAL		
Sitios personales	✓	✓
OneDrive para empresas	✓	✓
Comunidades	✓	✓



Guía de Gestión Documental

	SharePoint Server Standard	SharePoint Server Enterprise
BÚSQUEDA		
Presentación vertical de búsqueda: video	✓	✓
Búsqueda híbrida	✓	✓
Extracción de entidades personalizadas		✓
Procesamiento de contenido extensible		✓
Reglas de consulta: acciones avanzadas		✓
BUSINESS INTELLIGENCE		
Excel Services, PowerPivot		✓
Cuadros de mando y paneles		✓
BUSINESS SOLUTIONS		
Servicios de Access		✓
Servicios de Visio		✓
Flujos de trabajo	✓	✓





SharePoint 2013 versus SharePoint 2016

Microsoft SharePoint 2016 es la nueva versión del gestor documental lanzada al público en el segundo trimestre de 2016. Aún así muchas empresas todavía no se han decidido a dar el salto a la nueva versión de SharePoint 2016. Sin embargo, hay muchas diferencias entre estas versiones que pueden determinar si actualizar o no.

Áreas de concentración

SharePoint 2016 se ha construido en torno a 3 áreas principales enfocadas a solucionar problemas empresariales actuales.

- **Mejorar la experiencia del usuario**

El desarrollo tecnológico actual pasa por una integración con los servicios móviles. SharePoint 2016 busca mejorar el acceso a los contenidos o a las personas a través de los dispositivos móviles. De esta forma, se facilitará la toma de decisiones, así como la conexión entre diferentes miembros de una organización.

- **Infraestructura inspirada en la nube**

Aunque el futuro está en la nube, Microsoft es consciente de que muchas empresas no están preparadas para trabajar con entornos totalmente en la nube. Por ello, SharePoint 2016 aumentará la productividad de la herramienta gracias a un diseño inspirado en la nube pero con la posibilidad de seguir trabajando en servidores locales o incluso entornos híbridos.

- **Seguridad**

SharePoint Server 2016 tratará de mejorar la seguridad del sistema en todo lo relacionado con la protección de la información. Nuevos escenarios para el cifrado de datos y herramientas de monitorización ayudarán a alcanzar el objetivo. Desde Microsoft la intención es convertir SharePoint en una plataforma segura en la que las empresas puedan almacenar sus datos sin la posibilidad de que estos queden expuestos o sean robados.



Guía de Gestión Documental

Límites y barreras de SharePoint Server 2016

Al comenzar a trabajar con SharePoint las empresas deben ser conscientes de cuáles son los límites de la versión que han adquirido. Estos límites afectan en el momento de diseñar la arquitectura de la información de una organización y aunque SharePoint 2016 presenta límites más amplios que la versión 2013, las compañías deben tenerlos en cuenta.

Límites versiones Sharepoint Server 2013 vs. 2016

	SharePoint Server 2013	SharePoint Server 2016
Tamaño base de datos	200 GB por cada base de datos	El límite 4 TB
Colecciones de sitios por bases de datos de contenido	5.000 colecciones de sitios	100.000 colecciones de sitios
Entradas por vista	5.000 elementos por vista	7.000 – 10.000 elementos por vista
Tamaño máximo de fichero	2 GB	10 GB y se han suprimido restricciones por caracteres
Elementos indexados	100 millones	500 millones



Nuevas funcionalidades en detalle para SharePoint 2016

Con la publicación de SharePoint 2016, Microsoft introdujo una serie de nuevas herramientas y funcionalidades en su gestor documental. En este apartado se tratará de presentar todas las nuevas posibilidades que ofrece la última versión de SharePoint.

- Mejoras en los Servicios de Access: compatibilidad con aplicaciones para Office; aplicación Access actualizada; mejoras en la experiencia de usuario de Access en SharePoint 2016.
- Características de cumplimiento avanzadas: posibilidad de eliminar archivos en OneDrive tras una duración de tiempo determinada; directivas de conservación local para poder guardar todo tipo de documentos de forma segura.
- Mayor rapidez a la hora de compilar archivos XSLT usados en la Consulta de contenido, Vínculos de resumen y los Elementos web de tabla de contenido.
- Mejoras de accesibilidad en la Biblioteca de documentos: nuevos atajos de teclado; interfaz adaptada a una experiencia de usuario más fácil; notificaciones y lectura mejoradas.
- Las direcciones URL basadas en recursos ahora conservan vínculos al cambiar el nombre de un documento o moverlo en SharePoint.
- SharePoint 2016 admite conexiones cifradas TLS 1.2, aunque por defecto deshabilitan el cifrado de conexión SSL 3.0 al haberse detectado ciertas vulnerabilidades.
- Función para la Creación rápida de colecciones mediante plantillas que trabajan al mismo nivel que SQL Server. De esta forma, se reduce el recorrido entre los servidores de SharePoint y SQL.
- Nuevos caracteres especiales: se pueden utilizar tanto &, ~, { y }, como nombres de archivo que contenían un GUID, nombres de archivo precedidos de un punto y aquellos con más de 128 caracteres. Los caracteres % y # siguen sin estar permitidos.
- Sitios híbridos para SharePoint 2016 y SharePoint Online: ahora se pueden seguir los sitios en ambos lugares y verlos en una sola lista; un solo perfil en Office 365 almacena toda la información de perfil.
- OneDrive híbrido para empresas: sincronización de archivos con Office 365 permite ver los archivos o compartirlos desde cualquier dispositivo.



Guía de Gestión Documental

- Búsqueda híbrida en la nube: desde Office 365 se puede buscar tanto en archivos de la nube como locales al mismo tiempo al poder indexar el contenido local en el índice de búsqueda de Office 365.
- Opciones para la búsqueda de contenido confidencial: identificación de 51 tipos de información confidencial en documentos (tarjetas bancarias, pasaportes, números de identificación, seguridad social, etc.); con las consultas y directivas DLP se podrá monitorizar y notificar a los usuarios cuando se almacene documentación con información confidencial.
- Vista previa de imágenes y vídeos al pasar el puntero o hacer clic en el archivo dentro de la biblioteca de documentos.
- Con SharePoint 2016 aumenta el límite de tamaño para archivos, que anteriormente era de 2GB. En las opciones de configuración se puede especificar el máximo de tamaño por aplicación web en cada granja de SharePoint.
- Introducción de topología de granja MinRole, que permite que SharePoint automatice los servicios de cada servidor según unos roles específicos. Existen 6 roles: aplicación, búsqueda, interfaz, caché distribuida, personalizado y granja de servidor único.
- Mejoras para la experiencia de usuario en dispositivos móviles.
- Compatibilidad con el formato de archivo Open Document (ODF) para la biblioteca de documentos.
- Cambios y mejoras en las opciones para uso compartido: compartir carpetas; ver con quién se comparten las carpetas; aprobación o denegación de solicitudes simplificada; etc.

Estas son principalmente las **grandes novedades dentro de SharePoint 2016**. Sin embargo, la intención de Microsoft es incluir novedades periódicas en el sistema a través de la experiencia de uso y los desarrollos de SharePoint Online. De esta forma, se podrá asegurar que SharePoint 2016 no permanece estático y así ir mejorando continuamente gracias al feedback de los usuarios.



Cómo aprovechar las opciones híbridas de SharePoint 2016

Las opciones híbridas de SharePoint 2016 permiten que cierta parte del contenido y los servicios sean alojadas de forma local u on-premise mientras que otros contenidos y servicios se ejecutan en Office 365. Esta estrategia se una a la que Microsoft ha realizado con NAV 2016 para potenciar su nube empresarial: Office 365 y Azure. Además, no es difícil comprobar que Microsoft desea mover en el futuro gran parte de la actividad de sus usuarios a la nube ya que consideran que es ahí donde podrán ofrecer el mejor servicio.

Al mismo tiempo, existe una gran cantidad de empresas y responsables IT en empresas que o bien no pueden o no quieren migrar sus sistemas a la nube. Algunos de ellos, a causa de normativas o leyes que no permiten almacenar su contenido en una nube pública. En otros casos, los sistemas locales han sido modificados de tal manera que sus equivalentes en la nube tendrían que ser adaptados de nuevo para poder cubrir todas las modificaciones. Por último, las funcionalidades de SharePoint Server y SharePoint online no son exactamente las mismas, por lo que habrá usuarios que ni siquiera se planteen cambiar su modelo de implementación. En este sentido, Microsoft ha querido cubrir la mayor parte de escenarios posibles con la introducción de entornos híbridos nativos en SharePoint 2016.

Teniendo en cuenta todo esto, sólo quedarán dos opciones disponibles para los usuarios y empresas que decidan mantener parte de sus sistemas on-premise. Por un lado, aquellos que quieran ir migrando parte de su contenido y carga de trabajo a la nube progresivamente. Por el otro, aquellos que quieran tener las ventajas que ofrecen algunas de las funcionalidades de Office 365 mientras siguen teniendo gran parte de su contenido o procesos de forma local. Por ello, se dice que habrá dos escenarios principales para los que sacar partido al entorno híbrido con SharePoint 2016: Entorno híbrido como soporte de la migración y Entorno híbrido continuado.

Entorno híbrido como soporte de la migración

Para aquellos clientes que ven probable una migración futura a Office 365 y SharePoint Online, pero prefieren realizarlo progresivamente, un entorno híbrido es una buena alternativa. De esta forma, pueden ir migrando a su ritmo sin tener cortes del servicio en su sistema local. Es más, esto se asemeja a cuando tras la aparición de SharePoint 2013, un usuario que tuviera SharePoint 2007 podía montar una granja sólo para búsqueda en SharePoint 2013 y conectarlas para que se pudiesen utilizar las nuevas funcionalidades de búsqueda de SharePoint 2013. Así, se podrían ir descubriendo las nuevas opciones, a la vez que se reducía la carga de la granja de SharePoint 2007.



Guía de Gestión Documental

Con Office 365 ocurre exactamente lo mismo. Se puede migrar, por ejemplo, los contenidos de OneDrive para Empresas a Office 365; todos los demás procesos y contenidos irían migrando de forma progresiva a lo largo del tiempo.

Entorno híbrido continuado

Algunas empresas no tienen prisa ninguna por adoptar la nube y, es más, preferirían mantener algunos de sus sistemas de forma local permanentemente. En este caso, podrían mantener contenidos en su versión local de SharePoint 2016 mientras que utilizan ciertos procesos de la nube para el día a día. Uno de los usos más populares en este sentido es utilizar SharePoint Online como una extranet corporativa. Hacerlo con un entorno de Sharepoint local toma bastante tiempo, esfuerzo, conocimientos y dinero, mientras que en SharePoint Online se puede realizar simplemente invitando a los usuarios a una instancia de SharePoint Online designada y segura.



Migración de SharePoint 2016: opciones y herramientas

Para aquellas empresas que estén buscando migrar sus versiones anteriores de SharePoint a SharePoint 2016, Microsoft abre un camino de diferentes posibilidades para que se pueda elegir libremente la manera de actualizar a la última versión. Principalmente, estas opciones se limitan a 3:

1. Migración nativa

Esta opción se basa en un “traslado” de la base de datos. Es decir, se desconecta la base de datos de SharePoint 2013 y se traslada por completo a SharePoint 2016. Cuando se traslada, las bases de datos de contenido se actualizarán y estarán disponibles a través de SharePoint 2016. Sin embargo, esta opción sólo estará disponible para SharePoint 2013 con base de datos 15.0.4481.1005 o superior y con un nivel de compatibilidad 15 para todas las colecciones de sitios.

Si se utiliza una versión anterior de SharePoint o no se han instalado las últimas actualizaciones habrá que actualizar el nivel de compatibilidad de las colecciones de sitios y actualizar a la versión de SharePoint 2013 necesaria para poder realizar el proceso de traslado de base de datos.

2. Actualización selectiva

Para esta opción lo más fácil es levantar un entorno de SharePoint 2016 paralelo a la versión que se esté utilizando en este momento. De esta forma, se podrán ir migrando progresivamente aquellas funciones y contenido que se quieran trasladar a la nueva versión. Además, al poder seleccionar aquello que se quiere migrar, permite realizar un estudio de la plataforma y desechar los contenidos o funcionalidades sin uso concreto en SharePoint 2016.

Por otro lado, esto también facilita la migración desde versiones anteriores de SharePoint 2013 al poder realizar de forma selectiva la elección de contenido y funcionalidades, incluso si hay una versión antigua en juego. Sin embargo, al no ser una opción de actualización nativa, lo más probable es que haya que utilizar herramientas de migración de terceros. Para saber cuáles son las más utilizadas puede contactar con TICPortal en el (+34) 954 040 045 y así conocer cuál puede resultarle de más ayuda para su migración.

3. Adoptar directamente Office 365

Desde una perspectiva funcional, SharePoint 2016 on-premise y Office 365 son bastante similares. También hay que tener en cuenta que Microsoft está potenciando la nube mediante rebajas de precio e interconexión con otros sistemas del entorno Microsoft. Muchas empresas están dando el paso a Office 365 directamente, puesto que comprenden que posiblemente el futuro de los sistemas empresariales acabe en la nube.

Además, se podría evitar el tener que actualizar periódicamente como en las versiones on-premise y dejar todo el trabajo de mejora de la plataforma al equipo técnico interna que ya está trabajando con Office 365.

Comparativa de todas las versiones de Alfresco Software

Alfresco Software se presenta en el mercado con diferentes versiones de su gestor documental. La principal diferencia entre ambas es el acceso al código. La Community Edition permite el acceso, visualización y modificación del código fuente del programa mientras que las otras dos versiones no. Ésta es sólo la característica más significativa, pero existen otras más técnicas:

	Community Edition	Alfresco One Departmental	Alfresco One Enterprise
PLATAFORMA CENTRAL			
Repositorio de contenido	✓	✓	✓
Interfaz de colaboración entre usuarios	✓	✓	✓
Instalación de complementos de la comunidad	✓	✓	✓
Consola de administración avanzada		✓	✓
Nube híbrida		✓	✓
Políticas de almacenamiento		✓	✓
MÓDULOS			
Gestor documental de archivo	✓	✓	✓
Servidor de transformación		✓	✓



Guía de Gestión Documental

	Community Edition	Alfresco One Departmental	Alfresco One Enterprise
^			
Servidor de transformación multimedia		✓	✓
Servidor de indexación			✓
Encriptación de contenido		✓	✓
Analítica y creación de informes		✓	✓
Conector para Amazon S3		✓	✓
Conector para EMC Centera			✓
CLIENTES			
IOS y Android	✓	✓	✓
Integración con aplicaciones de productividad		✓	✓
CLIENTES			
Service pack, versiones correctivas, procesos de prioridad		✓	✓
Soporte 24/7		9:00 a 17:00 (online)	✓
Servicios de consultoría		✓	✓





Comparativa entre Alfresco Community y SharePoint Foundation

Muchas empresas quizás se plantean utilizar un gestor documental porque tienen ciertos aspectos que quieren mejorar, pero tampoco tienen un volumen tan alto como para necesitar un software especializado. En este caso, tanto Alfresco Community como SharePoint Foundation se postulan como opciones interesantes para utilizar en un entorno empresarial, además de ser gratuitas y no necesitar una gran inversión para ponerlas en marcha. Sin embargo, existen ciertas diferencias entre estos dos programas que es mejor destacar antes de decidirse por uno. En otras partes de esta guía puede encontrar comparativas de estos productos con otras versiones de cada uno de ellos, pero aquí se realizará un contraste entre las opciones gratuitas de estas dos aplicaciones de gestión documental.

Alfresco Community

La mayor parte de opciones básicas de Alfresco One siguen en Alfresco Community, la principal diferencia radica en el uso de módulos, que no están soportados en esta versión. Además, tampoco proporciona opciones avanzadas de administración, posibilidad para nube híbrida (con Alfresco Cloud), alta disponibilidad o el uso en base de datos comerciales (Oracle, SQL Server).

Además, el soporte queda en manos del usuario completamente, por lo que tendrá que realizar toda modificación, reparación o actualización por sí mismo. Si no se cuenta con un amplio equipo de informática o personas con conocimiento del sistema y el lenguaje de programación que utiliza, quizás no sea la opción más recomendable. En general, la versión Community se dirige a desarrolladores que necesiten entornos de pruebas o para empresas en las que la gestión documental no sea un elemento crítico de negocio.

SharePoint Foundation

En SharePoint Foundation hay ciertas funciones que están limitadas al igual que lo están en la versión Server Standard, como los servicios de Access o Infopath. Por otro lado, tampoco permite el uso de flujos de trabajo, sincronización con Active Directory, o las opciones de inteligencia empresarial que se ofrecen para SharePoint Server Enterprise.

Al igual que en Alfresco, no tiene disponible la opción para entornos de alta disponibilidad o la gestión de formularios. Además, tanto el almacenamiento como la memoria disponible es menor que la que SharePoint Server puede tener. Por último, tener en cuenta que la última versión de SharePoint Foundation disponible es la de 2013, ya que SharePoint 2016 no incluye esta versión entre sus modelos.



Tabla-Resumen funcionalidades OpenText

	Funcionalidades
Gestión de documentos	Gestión empresarial de toda la documentación estructurada y no estructurada.
Flujos de trabajo	Permite la aprobación, revisión y retroalimentación del proceso.
Motores de búsqueda	Permite acceder a la información con independencia de su ubicación.
Archivo	Facilita la creación de estrategias de archivo de documentación a largo plazo.
Gestión de registros	Gestión eficiente de registros y formularios.
Servidor de archivo	Gestionar el ciclo de vida del documento.
Escaneo / creación de imágenes	Captura e indexación de la imágenes y textos.
Tempo Box	Compartir información tanto dentro como fuera de la empresa.



5 consideraciones esenciales para mantener seguro su gestor documental online

El aumento del cloud computing ha traído consigo multitud de soluciones para las empresas, pero también algunos quebraderos de cabeza. La pérdida de control sobre la información en los gestores documentales en la nube es uno de los mayores inconvenientes generados por estos sistemas. La verificación total de seguridad en torno a una herramienta en la nube es imposible hoy en día, sin embargo, los fabricantes buscan formas con las que mejorar la seguridad de sus programas y ofrecer a la empresa la tranquilidad que va buscando. En caso de que una empresa continúe reticente, existen ciertos procedimientos o programas que pueden llevar a cabo para aumentar la seguridad.

1. Contraseñas

Pese a que la gran mayoría de sistemas hoy en día ya aconsejan el tipo de contraseñas que debe utilizarse, muchos continúan utilizando composiciones fácilmente descifrables. En el ámbito empresarial este aspecto es doblemente grave. No sólo se descuida la información almacenada en ese sistema por un usuario, sino que abre la puerta a la posible exposición de documentos e información elaborada por otros compañeros de trabajo.

Se recomienda el uso de contraseñas largas y que no supongan ningún significado reconocible. La combinación de caracteres, así como mayúsculas y minúsculas es uno de los métodos más reconocidos y eficaces. Además, en la medida en la que sea posible, las empresas deben aconsejar a sus empleados a que dispongan de contraseñas diferentes según el programa que están utilizando. En caso contrario, el acceso a un sistema gracias a una contraseña robada puede derivar en la intrusión de una persona no autorizada en cualquier sistema de la compañía al que el trabajador tenga acceso.

2. Limitar y clasificar la información

Existen empresas que ya trabajan con todos sus sistemas en la nube, por lo que toda la información está alojada en servidores externos. En estos casos, la mejor forma de asegurar la seguridad de los documentos de una organización es clasificar y limitar bien la información. Si toda la información es accesible a toda la compañía, o todos los documentos tienen el mismo nivel de seguridad, en caso de que exista alguna brecha de seguridad toda la información quedaría expuesta. La mayoría de los sistemas de gestión documental tienen la opción de otorgar diferentes niveles de seguridad a los usuarios y a los documentos, de esta forma se crea una barrera más al robo de información.



Guía de Gestión Documental

3. Encriptación

Si la información que una empresa almacena en la nube es vital para el día a día, la mejor opción para aumentar la seguridad es la encriptación. Algunos gestores documentales están provistos de herramientas que realizan la encriptación de los archivos a los que la empresa busque darles un plus de seguridad.

4. Revisar la configuración por defecto

Las configuraciones por defecto que traen todos los programas informáticos actuales están diseñadas para ayudar a los usuarios a sacar el máximo provecho al sistema sin que el propio usuario tenga que configurarlo. No obstante, existen casos en que esas configuraciones facilitadoras pueden suponer un problema para las empresas. Por ejemplo, algunos gestores documentales realizan copias de seguridad de los documentos incluso por triplicado, de esta forma, si un documento se borra de la ubicación habitual aún existen 3 copias adicionales del mismo documento. Por ello, las empresas que experimentan problemas de seguridad pueden ver expuestos documentos que creían borrados desde hace años, pero que el sistema siguió guardando como medida de seguridad.

5. Software de seguridad adicional

Multitud de usuarios acceden a los gestores documental de su organización desde dispositivos móviles. Dichos dispositivos, al igual que cualquier ordenador, debe tener instalado algún tipo de programa que alerte de las vulnerabilidades a las que puede estar expuesto. Tal es el caso de los antivirus. Muchos usuarios de Smartphone no poseen ningún antivirus, pero es importante ser consciente de que la cadena de seguridad no puede romperse en ningún escalón.

Guía de Gestión Documental

Sistemas de gestión documental en la nube más utilizados

Muchos son los sistemas de gestión documental que ya ofrecen todos sus servicios a través de la nube. Dejando a un lado las ventajas y desventajas que este tipo de plataformas pueden traer consigo, aquí se exponen algunos de los gestores documentales en la nube más usados por las empresas.

	Alfresco One	LogicalDoc	eFileCabinet	MFiles DMS
Características colaborativas	<ul style="list-style-type: none"> • Acceso remoto • Colaboración múltiple al mismo tiempo • Control acceso usuarios • Check in/ check out en documentos • Edición de texto 	<ul style="list-style-type: none"> • Campos personalizables • Acceso remoto • Colaboración múltiple al mismo tiempo • Control acceso usuarios • Check in/ check out en documentos 	<ul style="list-style-type: none"> • Campos personalizables • Acceso remoto • Control acceso usuarios • Check in/ check out en documentos • Unión de documentos 	<ul style="list-style-type: none"> • Funcionalidades personalizables • Acceso remoto • Control acceso usuarios • Check in/ check out en documentos
Opciones de captura	<ul style="list-style-type: none"> • Conversión PDF 	<ul style="list-style-type: none"> • Conversión PDF • OCR 	<ul style="list-style-type: none"> • Conversión PDF • OCR • Escanear 	<ul style="list-style-type: none"> • Conversión PDF • OCR • Escanear
Opciones de versiones	<ul style="list-style-type: none"> • Auditoria • Control automático de versiones • Registro de versiones • Lifecycle completo 	<ul style="list-style-type: none"> • Auditoria • Control automático de versiones • Registro de versiones • Lifecycle completo • Nueva versiones o se sobrescribe • RSS • Comparativa de documentos 	<ul style="list-style-type: none"> • Control automático de versiones • Nueva versiones o se sobrescribe • Registro de versiones 	<ul style="list-style-type: none"> • Auditoria • Control automático de versiones
Características metadata	<ul style="list-style-type: none"> • Etiquetado documentos • Gestión de registros 	<ul style="list-style-type: none"> • Etiquetado documentos • Gestión de registros 	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de registros • Firma electrónica 	<ul style="list-style-type: none"> • Etiquetado documentos • Gestión de registros



Costes de sistemas de gestión documental en la nube

El modelo de precios de las soluciones en la nube suele ser bastante simple. La mayoría de proveedores de estos servicios ofrecerán precios diferenciados por paquetes teniendo en cuenta las funcionalidades ofrecidas. Los precios establecidos para estas soluciones suelen ser más económicos. Básicamente, la empresa alquila espacio en un servidor externo y accede al mismo a través de internet.

Aquí se presentan algunos ejemplos de precios reales de sistemas de gestión documental:

Athento

En el caso de Athento en Cloud, el proveedor ofrece un sistema de tarificación simple basado en el número de usuarios y la capacidad de almacenamiento ofrecida en cada caso. La ventaja de este servicio es que se extiende hacia cualquier empresa sin importar el tamaño.

Athento		
Usuarios	Capacidad	Precio/mes
1-5	100 GB	50€
6-10	250 GB	99€
11-30	500 GB	289€
31-100	1 TB	599€
101-300	2 TB	1.199€
301-1000	4 TB	2.379€
1001-4000	8 TB	4.539€
Ilimitado	Ilimitado	n/a





Guía de Gestión Documental

SharePoint Online

SharePoint Online ofrece otra solución capaz de adaptarse a cualquier tipo de empresa. Sin embargo, su modelo de tarificación es algo diferente al del caso anterior. SharePoint Online cuenta con 2 planes de precios fijos que se pagan por usuario y mes que se diferencian en las funcionalidades ofertadas.

SharePoint Online		
	Plan 1	Plan 2
	4,20€ usuario/mes	6,70€ usuario/mes
Aplicaciones	✓	✓
Colaboración	✓	✓
Búsqueda Enterprise		✓
Gestión de contenidos	✓	✓
Inteligencia empresarial		✓
Servicios de Access	✓	✓
Servicios de Visio		✓
Aplicación basada en formularios		✓
Flujos de trabajo	✓	✓
Servicios de conectividad		✓

Guía de Gestión Documental

Google Apps for Work

Google Apps for Work, por su parte, ofrece unos planes de precios similares a los de SharePoint Online. Se trata de 2 planes diferentes basados en las funcionalidades, proporcionando una rebaja en caso de pagar de forma anual.

Google Apps for Work		
	Google Apps for Work	Google Unlimited
	4€ usuario/mes 40€ usuario/año	8€ usuario/mes 96€ usuario/año
Correo electrónico de empresas	✓	✓
Videollamadas y llamadas de voz	✓	✓
Almacenamiento online ilimitado		✓
Asistencia ininterrumpida	✓	✓
Google Vault		✓
Archivo de correo electrónico		✓
Controles avanzados de Google Drive		✓

Alfresco Cloud

Quizás la versión con menos variables de todas las de Alfresco. Esta versión está disponible a través de Amazon Web Store y tiene dos versiones distintas: Standard y Enterprise. En la propia web de Amazon ya se cuenta que el precio por usuario será de unos 150€ dependiendo de la versión elegida. En este caso, no se añadirán costes por el uso de AWS, ya que Alfresco ofrece la versión Cloud como SaaS. Sin embargo, si se decide por utilizar una licencia de Alfresco One en AWS sí que habrá que contar con los costes por el uso de la plataforma de Amazon.

Presupuesto con Alfresco Cloud - Standard Edition:

750€/mes de Alfresco Cloud Standard Edition en AWS = 9.000€/año.

Esta opción incluye hasta 50 usuarios y unos 25GB de espacio, pero no incluye algunas funcionalidades que sí incluye la versión Enterprise. El espacio de almacenamiento puede ser aumentado bajo solicitud previa. El precio por el espacio extra es de entre 12€ y 40€ más por mes dependiendo de la cantidad a añadir. Opción de 10% de descuento si se decide pagar anualmente en lugar de mes a mes.

Presupuesto con Alfresco Cloud - Enterprise Edition:

5.000€/mes de Alfresco Cloud Enterprise Edition en AWS = 60.000€/año.

Esta opción incluye hasta 500 usuarios y 1TB de espacio, además también incluye algunas funcionalidades extra. El espacio de almacenamiento puede ser aumentado bajo solicitud previa, con unos 200€/mes por 1TB extra.



Costes de sistemas de gestión documental on-premise

Los sistemas de gestión documental on-premise tienen, en la mayoría de los casos, un coste mayor que el de los sistemas en la nube. Además, el modo de tarificación es bastante diferente al utilizado por otras plataformas. Se trata de un modelo de pago de licencias que no necesitaría renovarse hasta la actualización del sistema.

SharePoint Server 2013

SharePoint Server 2013 por ejemplo tiene un sistema de tarificación basado en dos conceptos: precio por servidor y precio por usuario. Por ello, previo a la adquisición de SharePoint Server la empresa debe tener en cuenta el número de servidores que va a necesitar utilizar. En las empresas pequeñas sin muchos requisitos un servidor puede ser suficiente. Sin embargo, para empresas con intención de crecimiento, será necesario utilizar varios servidores. El coste de las licencias de servidores está entre 6.000 y 7.000€ por servidor aproximadamente.

Por otro lado estaría el precio de las licencias por usuario. SharePoint Server ofrece dos tipos de licencias por usuario dependiendo de la versión elegida: Standard o Enterprise. Las empresas que decidan implementar la versión Enterprise deben tener en cuenta que el precio del proyecto experimentará un incremento considerable. El precio de las licencias CAL para SharePoint Server Enterprise están entre 150 y 180€ por usuario aproximadamente.

SharePoint Server 2013	
	Precio
Server	Entre 6.000 y 7000€
Licencia CAL Standard	Entre 70 y 90€
Licencia CAL Enterprise	Entre 150 y 180€

Estos datos son datos únicamente relacionado con las licencias establecidas por Microsoft. A estos precios es necesario unirle los costes operacionales, de hardware, de instalación y configuración, etc.

Una de las partes negativas de este tipo de sistemas está relacionada con las actualizaciones. Mientras que las actualizaciones de los sistemas en la nube se realizan de forma automática y sin coste adicional, para plataformas on-premise el caso es diferente.





Guía de Gestión Documental

Athento

Al igual que SharePoint, Athento también dispone de una solución on-premise para su gestor documental. Sin embargo, el modelo de tarificación difiere mucho del producto de Microsoft. Athento se basa en dos el número de CPU utilizadas y el tipo de soporte técnico necesario para establecer su tarificación de precios que van desde os 15.999€ hasta más de 70.000€.

Athento		
CPU	Soporte	Precio
2 (Dual Core)	Standard	15.999€
3 (Dual Core)	Pro	17.999€
3 (Dual Core)	Company	23.999€
4 (Dual Core)	Enterprise	57.999€
Más (Dual Core)	24x7	n/a

Documentum

A continuación se desarrolla el caso de una empresa con 100 trabajadores, con funciones de: edición colaborativa, almacenamiento de información, servicios de colaboración, administración de la información, entre otros. Además contempla las aplicaciones de Webtop y el conector con Sharepoint. También incluye el mantenimiento por un año de todos los servicios anteriormente comentados.

Es necesario considerar que los precios pueden variar en función de los requisitos de la empresa, es decir, en función de los complementos que quieran adquirir. Este presupuesto es aproximado ya que puede sufrir variaciones. Los proveedores podrán aplicar descuentos por volumen.

Guía de Gestión Documental

Presupuesto de Documentum (aprox.)

Descripción	Precio	Unidades	Coste
Licencias:			
Documentum Administrador ST	2.720,00 €	1	2.720,00 €
Autoría Servicios Integración CPU	13.590,00 €	1	13.590,00 €
Edición Colaborativa ST	220,00 €	100	22.000,00 €
Content Server ST	80,00 €	100	8.000,00 €
Servicios Colaboración CPU	13.590,00 €	1	13.590,00 €
Content Services SharePoint Platform - Cliente	110,00 €	100	11.000,00 €
Documentum Servicios Transformación CPU	5.440,00 €	1	5.440,00 €
Webtop Client SP	220,00 €	100	22.000,00 €
Coste total licencias			98.340,00 €
Mantenimiento Básico:			
Documentum Administrador ST	510,00 €	1	510,00 €
Autoría Servicios Integración CPU	2.540,00 €	1	2.540,00 €
Edición Colaborativa ST	40,00 €	100	4.000,00 €
Content Server ST	15,50 €	100	1.550,00 €
Servicios Colaboración CPU	2.540,00 €	1	2.540,00 €
Documentum Servicios Transformación CPU	1.010,00 €	1	1.010,00 €
Webtop Client SP	40,00 €	100	4.000,00 €
Coste total mantenimiento			16.150,00 €
Coste total primer año			114.490,00 €

OpenText

Para el caso de una empresa con 100 trabajadores, la solución OpenText Content Suite Platform ascendería aproximadamente a unos 35.000 euros. Si por el contrario, la empresa cuenta con 1.000 empleados, la implantación del software OpenText Content Suite Platform costaría unos 167.000 euros, aprox. Estos precios podrán variar en función de los diferentes descuentos que aplique el proveedor de la herramienta.



Guía de Gestión Documental

Alfresco One

Esta versión de Alfresco guía el precio por la cantidad de usuarios totales que van a utilizar el sistema. De ahí, las dos ediciones, Departmental y Enterprise, que se dirigen a dos tipos distintos de entornos de trabajo. La edición Departmental incluye hasta unos 300 usuarios, y habrá que pagar la licencia completa se incluyan 2 o 300 usuarios. No obstante, incluye el gestor de procesos Activiti y una instancia para el uso de Alfresco Cloud orientado a usuarios móviles. Además, hay que tener en cuenta que el precio de la licencia es un pago único, y se puede complementar con una suscripción a soporte de la herramienta con un importe menor.

La edición Enterprise hace lo mismo con hasta 1000 usuarios, aunque incluye opciones más avanzadas para el uso, conectores a distintos programas que no tendrán que ser pagados aparte y todas las funcionalidades que ya incluía la versión Departmental.

Presupuesto Alfresco One Departmental Edition:

Licencia de Alfresco One Departmental Edition: 48.000€
MySQL Server: 5.000€
Sistema Operativo Linux Redhat: 2.500€
Total = 55.500€

En este caso las licencias de base de datos y sistema operativo son MySQL y Linux Redhat. Hay que tener en cuenta que no se incluye el precio del hardware que ejecutará todo lo necesario para el entorno de Alfresco. La licencia Departmental incluye un soporte dentro de las horas de oficina (de 9 a 6) con especial prioridad para incidentes graves, siempre que sean dentro de ese horario. Este presupuesto no incluye posibles alteraciones en el precio debido a descuentos o promociones.

Presupuesto Alfresco One Enterprise Edition:

Licencia de Alfresco One Enterprise Edition: 109.000€
SQL Server: 23.000€
Sistema Operativo Windows Server: 3500€
Total: 135.500€

En este caso las licencias de base de datos y sistema operativo son SQL Server y Windows Server. No se incluye el precio del hardware que ejecutará lo necesario para el entorno de Alfresco. La licencia Enterprise incluye un soporte 24/7 con especial prioridad para incidentes graves. Este presupuesto no incluye posibles alteraciones en el precio debido a descuentos o promociones.

TIC Portal posee datos sobre todo tipo de proyectos con Alfresco, precios y proveedores adecuados para diferentes sectores; pongase en contacto para un asesoramiento a medida.



Planificador de presupuestos

En esta sección se intentará ofrecer una visión global de los distintos presupuestos para un sistema de gestión documental en función del tamaño de su empresa. Se organiza en distintos rangos, de menor a mayor coste, que podrán orientarle para elegir una solución para la gestión documental de su empresa.

Primer rango

Aquí entran las soluciones básicas instaladas principalmente en la nube. El rango puede ir desde 0€ a 60€ mensuales. El coste podría llegar a ser 0€ si tenemos en cuenta exclusivamente algunas soluciones gratuitas que se encuentran en internet pero que difícilmente llegan a cumplir un propósito empresarial. Dependiendo del número de funcionalidades que una empresa requiera, el precio será mayor o menor. Por ello, en este apartado se pueden diferenciar dos escalones de precios.

El primer escalón se destina las funcionalidades básicas que contienen la mayoría de gestores documentales. En un segundo lugar suelen encontrarse cuotas algo más altas relacionadas con características avanzadas específicas como inteligencia empresarial.

En muchas ocasiones este tipo de programas vienen ofertados con descuentos por multiusuarios. En casos en los que el sistema que se busque tenga este tipo de ofertas es preferible contratar más usuarios si sale más económico.

Segundo rango

Aquellas soluciones destinadas a empresas pequeñas sin necesidades muy exigentes. El rango de precio puede variar desde los 60€ a los 200€.

En este nivel se encuentran soluciones básicas con funcionalidades limitadas. En algunos casos las empresas podrán hacer uso de ellas complementándolas si fuera necesario con algunas herramientas adicionales. Estas herramientas adicionales podrán aumentar el precio del sistema de gestión documental. Hay una gran diferencia entre la cantidad máxima y la mínima de este rango, pero es normal teniendo en cuenta que el precio dependerá principalmente de la cantidad de licencias de software, de las funcionalidades requeridas, de si se necesitan migrar datos, etc.



Guía de Gestión Documental

Tercer rango

Son las soluciones para empresas medianas con necesidades más específicas. Se trata de un rango entre 500 y 5000€ aproximadamente. Estos sistemas de gestión empresarial ya contienen algunas funcionalidades avanzadas y pueden, en su mayoría, ser integrados en el resto de sistemas de la empresa. Para una compañía que busque un gestor documental robusto con multitud de funcionalidades pero sin capacidad de organizar gestiones muy complejas, este es el rango de actuación.

Cuarto Rango

Aquí se engloban todos los gestores documentales enfocados a satisfacer las necesidades de las grandes empresas y multinacionales. El precio es difícil de establecer en estos casos, ya que depende de varios factores como el número de usuarios que acceden al sistema al mismo tiempo, la infraestructura, el tipo de sistema, la cantidad de funcionalidades y procesos que se quieren cubrir, etc. Aquí entran las soluciones con mayores costes, pero que se adecuan a aquellas empresas que tienen un gran volumen de información, procesos, usuarios o incluso las tres a la vez.



Costes ocultos de un sistema de gestión documental

En ocasiones, hay costes ocultos durante la implantación de un sistema de gestión documental que no se aprecian a simple vista o que no se especifican por parte de los proveedores. Estos costes pueden aumentar el precio final del producto, tanto a nivel económico como en el del tiempo de implantación. A continuación se encuentran 5 costes ocultos que pueden aparecer en cualquier proyecto gestión documental.

1. Recursos internos para diseñar y ejecutar el proyecto

Normalmente una consultora no tiene en cuenta el tiempo y esfuerzo que desde dentro de la propia empresa se va a realizar para la implantación de un proyecto. A la hora de comparar ofertas, hay que tener en cuenta este trabajo extra, que puede venir, por ejemplo en forma de formación para empleados. El equipo de la empresa que adopta el sistema de gestión documental debe entender que es una prioridad para el funcionamiento interno y dedicar la atención necesaria para una cuestión tan importante.

2. Adaptación a los cambios

En el mundo de la tecnología, los avances llegan muy rápido, pero también pueden llegar en la empresa gracias a un cambio de tendencias de mercado, de gestión de la propia empresa o incluso de legislación. La falta de planificación puede obligar a la empresa a realizar muchas modificaciones en el último momento, lo que significará no sólo un sobrecoste, sino que además alterará el rendimiento del sistema. Esto acabará creando un gestor documental con un proceso operativo demasiado complejo, lleno de operaciones de última hora que no han sido estudiadas atentamente. Además, todas estas modificaciones pueden convertir un cambio de versión o una migración en una tarea imposible, incluso llegando a elevar los costes de soporte y mantenimiento.

3. Coste de actualización a nuevas versiones

Con una planificación correcta, se debe contemplar este tipo de costes. En este caso los costes de una actualización pueden elevarse si también, como ya hemos dicho, incluimos una gran carga de operaciones en el gestor documental. Que el sistema esté organizado claramente puede ayudar a que una actualización sea mucho más asequible y rápida.



Guía de Gestión Documental

4. Costes de formación de personal

Tanto para la instalación de una nueva característica, la contratación de nuevos empleados o el cambio de funciones hay que tener en cuenta la formación. Una planificación que no tenga en cuenta estos aspectos puede encontrarse con unos costes de formación desmesurados, lo que puede llevar a la ralentización de los procesos de la empresa. Además, no sirve de nada tener una excelente solución implantada si ninguno de los usuarios sabe utilizarla. Al final caerá en desuso y no tendrá un retorno de la inversión (ROI) positivo.

5. Ampliación de licencias

Este caso guarda relación con el punto anterior. Un aumento de la actividad o del número de empleados de la empresa puede traer consigo la necesidad de ampliar el sistema de gestión documental. La ampliación de licencias en algunos casos es necesaria para poder permitir un mayor número de usuarios, por lo que resulta imprescindible planificar con antelación estos posibles imprevistos.



Guía de Gestión Documental

Plantilla que le ayudará a calcular el ROI de su futura inversión

El calculador de ROI contribuirá a controlar la inversión realizada por una compañía con el propósito de establecer medidas mediante las que analizar los beneficios económicos derivados del gestor documental. El retorno de la inversión (ROI) es un aspecto importante para las organizaciones, sin embargo, su consecución puede complicarse por la aparición de problemas o inconvenientes no contemplados.

			#	Coste mensual	Coste estimado
Coste mensual del trabajo por minuto	A	Número de personas que trabajan con documentos físicos			
	B	Media salarial por hora			
	C	Coste neto mensual por minuto			
Coste del trabajo	D	Minutos por persona buscando documentos al día			
	E	Minutos por persona organizando documentos al día			
	F	Minutos por persona haciendo copias al día			
	G	Minutos por persona creado documentos ya existentes al día			
	H	Minutos por persona mandando faxes al día			
Coste total del trabajo					





Guía de Gestión Documental

				Coste mensual	Coste estimado
Costes de copias	I	Número de copias en papel cada día			
	J	Coste por copia (papel, tóner, tinta)			
Coste total copias					
Costes de almacenamiento	K	Cantidad gastada en almacenamiento físico fuera de la oficina al mes			
	L	Minutos por persona en acceso al almacenamiento físico			
Coste total almacenamiento					
Coste mensual del trabajo por minuto	M	Cantidad gastada en mensajería al mes			
	N	Numero de faxes al día			
	O	Coste por fax			
Costes total distribución					
Coste mensual trabajo documentos físicos					
Ahorro mensual					
Ahorro anual					





Guía de Gestión Documental

Beneficios estimados de la implantación de un sistema de gestión documental		
D	Tiempo buscando documentos	75%
E	Tiempo organizando documentos	75%
F	Tiempo copiando documentos	50%
G	Tiempo creando documentos existentes	50%
H	Tiempo enviando faxes	50%
I	Número de copias	50%
K	Tiempo gastado en almacenamiento exterior	50%
M	Cantidad gastada en mensajería	50%
N	Número de faxes enviados	50%



Problemas más comunes con la colaboración documental

La colaboración documental no es un concepto nuevo en el mundo tecnológico. Sin embargo, aún siguen existiendo multitud de problemas derivados de esta funcionalidad. Un uso inadecuado o el desconocimiento profundo de la herramienta genera problemas productivos negativos para las organizaciones.

Se pueden identificar dos aspectos principales como causantes de la falta de efectividad de las herramientas de colaboración documental.

1. Facilidad de uso

Los gestores documentales tradicionales estaban destinados a grandes empresas con importantes necesidades en lo que ha gestión documental se refiere. Estas herramientas suelen ser normalmente señaladas como muy difíciles de usar o poco efectivas si se desea explotar al máximo el programa. Por esta razón, los empleados deciden no utilizar el sistema de la forma adecuada o incluso olvidar funcionalidades que pueden ser de verdadera utilidad.

2. Control individual

Los trabajadores cuyo empleo requiere principalmente el uso o creación de documentos tienen la tendencia de almacenarlos en repositorios individuales. Se trata de una práctica común debido a la carencia de otro tipo de sistemas en los que se pudieran registrar los archivos. Una empresa que desea fomentar la colaboración documental entre sus empleados, debe ser consciente de que éstos deben estar involucrados en cada paso del proceso. Los trabajadores serán los usuarios finales de la aplicación, por lo que si no se consigue una adhesión voluntaria al gestor documental, la colaboración de verá limitada.

Posibles soluciones

Las empresas deben adquirir gestores documentales que los empleados estén dispuestos a usar. Por ejemplo, en una empresa con bastantes años de historia de utilización de herramientas Microsoft, la compañía puede experimentar rechazo si decide adquirir una aplicación distinta como Google Apps for Work.



Guía de Gestión Documental

No email en la colaboración documental

Con un repositorio central, los usuarios no tendrán la necesidad de seguir enviando email con las diferentes versiones de un documento. En caso de que los empleados continúen con dicha práctica, el gestor documental se verá limitado considerablemente y los problemas relacionados con el control de versión seguirán siendo un inconveniente.

Adquisición de otras herramientas

La colaboración documental es una funcionalidad necesaria y solicitada. Las empresas que no conseguían comprender en la totalidad las características de un gestor documental acostumbran a adquirir una segunda o incluso tercera herramienta que proporcione ese extra que quizás ya podrían disfrutar con el primer sistema. Las compañías deben estudiar los gestores documentales en el mercado, adquirir el que más responda a sus necesidades y una vez en propiedad tratar de entenderlo lo mejor posible.

La compra de otras herramientas complementarias aumentará considerablemente el precio y ralentizará la consecución del ROI, ya que, en la mayoría de los casos, no serán desembolsos contemplados en el primer análisis.



Errores más comunes en la organización de los flujos de información

Las empresas que deciden implementar un sistema de gestión documental lo hacen con el objetivo de que dicho sistema solucione una serie de problemas aparecidos en la organización. Esos problemas pueden ser de cualquier índole, y proveniente de cualquier departamento o proceso de la compañía. Por ello, a la hora de decidir el gestor documental que mejor se adapta a su empresa se debe estudiar con antelación los problemas que necesitan solución.

No todas las compañías experimentan los mismos inconvenientes en sus procesos productivos, sin embargo, muchas tienen inconvenientes comunes que necesitan ser subsanados. En este apartado se exponen los errores más comunes que deben tenerse en cuenta antes de comenzar la implementación de un gestor documental.

Flujos de trabajo complicados

Existen sistemas documentales que no son capaces de organizar flujos de trabajo complejos, y requieren de herramientas complementarias para desempeñar dicha labor. No obstante, algunos flujos de trabajo pueden haber ido complicándose paulatinamente sin que fuera necesario. En estos casos, el sistema de gestión documental debe ser implementado con el objetivo de facilitar esos procesos empresariales que entorpecen y dificultan la productividad.

Rutina

Las empresas con largos historiales productivos pueden observar que trabajan con procesos muy asentados en la empresa pero que en muchos casos no suponen una solución a ningún problema. En muchos momentos las organizaciones adoptan procesos de trabajo para efectuar tareas que con el paso de los años y la evolución de la tecnología pueden ser modificadas o incluso eliminadas.

Por ejemplo, las vacaciones son aspectos fundamentales dentro de las organizaciones y en algunos casos verdaderos quebraderos de cabeza. Muchos empleados están acostumbrados a solicitar las vacaciones rellenando el formulario pertinente y enviándolo por email al departamento de recursos humanos. Éste, a su vez, debe estudiar el calendario y buscar manualmente la persona que pueda sustituirle en caso de ser necesario. Con los gestores documentales esto queda solucionado de forma más eficiente y rápida a través de los calendarios de vacaciones y la conexión directa entre departamentos.



Guía de Gestión Documental

Individualización

La información que entra en una organización puede ser introducida a través de multitud de canales. No todos los empleados trabajan con todos los canales o visualizan toda la información. Las empresas actuales buscan aumentar la colaboración entre departamento o incluso empleados individuales fomentando, de esta forma, compartir información relevante para la organización.

Los documentos de un departamento pueden ser consultados por cualquier empleado desde su propio dispositivo sin necesidad de desplazarse. De esta forma, los documentos son más ricos en contenido y favorecerán el desarrollo empresarial de la compañía mediante la divulgación de información.

Escasa clasificación

El almacenamiento indiscriminado de información en los servidores de una empresa ha derivado en muchos casos a la acumulación masiva de información poco útil. Antes de implementar un sistema de gestión documental una compañía debe cribar y clasificar el contenido que se desee migrar al nuevo sistema. Esta clasificación es la forma más sencilla de conseguir sacarle el máximo provecho a la nueva herramienta.

Las organizaciones que no clasifiquen de forma coherente la información que introducen en el gestor documental volverán a experimentar problemas importantes.

Conclusión

En este artículo se puntualizan algunos de los errores más frecuentes dentro de las empresas en lo que a la información se refiere, sin embargo, no todas las organizaciones tienen que experimentarlos. Se aconseja el análisis en profundidad de las necesidades de la compañía para realizar una implementación exitosa del gestor documental.



5 consejos para que los usuarios utilicen el gestor documental

Por muy alta que sea la calidad de un producto, toda tecnología a lo largo de la historia ha sobrevivido en base a sus usuarios. Como ejemplo tenemos Betamax o los Minidiscs. En el caso de gestores documentales como SharePoint, Alfresco, Opentext o Documentum, no hay demasiadas diferencias. Puede ser que un proyecto demasiado ambicioso para la gestión documental no traiga ninguna mejora a la empresa simplemente porque los usuarios no hayan conseguido utilizarlo de forma regular. Esto es un indicio claro de lo importante que es para el éxito de un proyecto conseguir que los usuarios utilicen el nuevo sistema. Pero, ¿cómo se consigue? Aquí se ofrecen 10 consejos para la mejora de la adopción del usuario.

1. Involucre a los administradores o usuarios clave

Es posible que el proveedor que se encargue de la instalación de su sistema de gestión documental sea un gran entusiasta del propio sistema, y conozca a la perfección todas sus ventajas y beneficios. Sin embargo, a no ser que contrate para su empresa a esta persona, lo normal será que sus usuarios observen con recelo a su nuevo sistema.

En este caso lo más recomendable es contar con un responsable dentro de la empresa que sea capaz de transmitir todos los beneficios del sistema a sus compañeros. Será un punto mucho más a favor si este mismo usuario es capaz de responder preguntas sobre el sistema y mostrar al resto de compañeros las ventajas desde el punto de vista de la empresa. Eso sí, no olvide que tiene ser sincero y aceptar que ningún sistema es perfecto para poder afrontar algunas de las críticas de los usuarios. Además, será mucho más fácil confiar en uno de sus compañeros que en el de un tercero cuyo único objetivo es acabar el proyecto lo antes posible y pasar a la siguiente empresa. Y, aun así, una vez terminado el proyecto, no tendrá a los proveedores para responder sus dudas, pero tendrá a ese empleado involucrado y decidido que será capaz de seguir trabajando para que el sistema de gestión documental sea utilizado en su empresa.

2. Sesiones de contacto

No olvide que, para muchos de los empleados, el contacto con el nuevo sistema de gestión documental será el primero, mientras que su proveedor les hablará como si llevaran toda la vida utilizándolo. Metadatos, búsqueda, gestión documental, flujos de trabajo, control de versiones, bibliotecas, tipos



Guía de Gestión Documental

de contenido: todo será una jerga incomprensible para la mayoría de empleados que nunca hayan oído hablar de todos esos términos.

Nunca debería implementarse un sistema de gestión documental sin explicar y enseñar todas las ventajas directamente a sus empleados. Organice sesiones con demostraciones del producto, que vayan desde las funciones más básicas a las más avanzadas de forma progresiva. Incluya también contenido y procesos dirigidos al sector de su empresa para una mayor conexión con sus usuarios. Intente que las sesiones no sobrepasen los 30 o 40 minutos: recuerde que para muchos de sus empleados será el primer contacto con la herramienta y cada pieza de información será completamente nueva para ellos.

3. Uso en contextos reales

Ya se ha mencionado en el punto anterior pero no hay que pasarlo por alto: es mejor utilizar ejemplos cercanos para las demostraciones en la empresa. Además, hay que adaptar el lenguaje y la estructura al público de dichas demostraciones. Si sus usuarios sólo conocen los archivos y las carpetas, evite iniciar la demostración hablando de metadatos porque será como si les hablase en otro idioma.

Intente equiparar los conceptos y vaya poco a poco introduciendo aquellos que sean más relevantes e importantes para la mejora de la gestión documental. Elementos como los metadatos son imprescindibles para una mejor gestión de los archivos internos de una organización, pero evite quebraderos de cabeza y recuerde que no todos sus empleados captarán el concepto al primer momento.

4. Evite mencionar el sistema

Excepto si sus empleados lleven toda la vida trabajando para usted, lo más probable es que tengan experiencias previas con distintos sistemas de gestión documental en sus puestos anteriores. Si por casualidad esa experiencia previa ha sido negativa, puede ser que traer el mismo sistema que se utilizó en su empresa anterior haga saltar todas las alarmas. Es probable que la mala experiencia haya sido debida a una mala implementación o un mal uso, pero no por ello tendrá que ocurrir lo mismo en su empresa.

Sin embargo, para evitar cualquier reacción negativa, intente enfocar las presentaciones y explicaciones sobre las mejoras y procesos sin mencionar el sistema. Muestre como dicho sistema será beneficioso para la empresa y para sus usuarios de forma que la negatividad se vaya transformando lentamente en positividad.



Guía de Gestión Documental

5. Comparta los éxitos

Si han decidido implementar el sistema de gestión documental de forma progresiva por departamentos, comparta los éxitos progresivos con todos aquellos futuros usuarios. Las reticencias de los usuarios a utilizar el software serán menores si ya hay noticias de implementaciones exitosas en otros departamentos. Todos sus empleados tendrán que darse cuenta de los beneficios del sistema y los problemas que podrá evitar a la larga. Una experiencia real en un departamento dentro de la propia empresa será una gran baza a la hora de introducir el sistema.

Además, hay diversos métodos para compartirlo que dependerán de la forma de comunicación que tengan en su empresa: powerpoints, webinars, emails, newsletters; cualquier opción será buena para comunicar a sus usuarios que ese sistema que van a empezar a utilizar ya marcha con éxito.



Guía de Gestión Documental

Proveedores: Factores a tener en cuenta

Tras la elección de un sistema de gestión documental, hay que establecer cómo se implanta. Aquí entran en juego los proveedores, cuya elección no es tan fácil como parece en un principio. De hecho, uno de los factores de éxito de un proyecto de implantación recae sobre la correcta elección del proveedor. Por ello, se recomienda asegurarse de los siguientes aspectos antes de elegir al proveedor que trabajará con su gestor documental.

Factores a tener en cuenta

- ✓ Experiencia del proveedor
- ✓ Conocimiento del sector de su empresa
- ✓ Entendimiento de los objetivos de su empresa
- ✓ Compromiso para el trabajo con el cliente
- ✓ Soporte y consejo tras la instalación

Experiencia del proveedor

Es importante trabajar con un proveedor que ofrezca seguridad con una larga experiencia en el campo de implantación de sistemas documentales. Además debe conocer cómo funcionan los procesos y los pasos a dar en cada momento, si no quiere ver su proyecto comprometido desde el primer momento. No obstante, esto no significa que un proveedor que lleve menos tiempo en el mercado no pueda realizar un gran trabajo, pero debe ser capaz de suplir esa carencia con unos objetivos y un asesoramiento del proceso que transmita seguridad y confianza a su empresa.

Conocimiento del sector de su empresa

Aunque puede no parecer un aspecto esencial, el conocimiento que el proveedor tenga de su sector contribuirá a la reducción de tiempo o problemas durante la implantación. Incluso el mismo software puede variar su implantación de un sector a otro. Además, un proveedor que tiene experiencia directa en el mismo sector de su negocio comprenderá los retos a los que puede enfrentarse y así predecir y solucionar alguna necesidad que usted no se dio cuenta que tenía.

Entendimiento de los objetivos

El proveedor debe entender desde un primer momento las razones que le llevan a adquirir un sistema de gestión documental y ser capaz de responder y asesorarle para conseguir alcanzarlas todas. Esa será la única manera en la que la empresa que se encargue del proyecto podrá tener la perspectiva correcta para la implantación del sistema de forma eficaz y con la solución más completa y adecuada.



Guía de Gestión Documental

Un proveedor que se implica con los objetivos de su compañía es clave para poder alcanzarlos, ya que ofrecerá las mejores opciones para cubrir cualquier tipo de necesidad de la empresa en el software.

Compromiso para el trabajo con el cliente

La experiencia de algunos proveedores puede llevarles a pasar por alto sus peticiones y realizar una implantación en base a su experiencia previa. Hay que comprobar si el proveedor está dispuesto a colaborar codo con codo con los responsables del proyecto y así asegurar que se contemplan todos los procesos y perspectivas necesarias para la implantación correcta y completa del gestor documental en base a lo que se ha establecido desde la empresa lo adquiere.

Soporte y seguimiento tras la implantación

Una vez que la implantación se ha realizado, puede ocurrir que la empresa encargada tenga menos tiempo para ayudarle con su gestor documental. En estos casos, pueden aparecer imprevistos que no sea capaz de resolver con su equipo informático interno y tenga que recurrir al proveedor, y desconocer si está disponible para arreglarlos puede resultar catastrófico. Las actualizaciones del sistema que aparezcan después de la implantación también pueden ser un quebradero de cabeza. Por eso, es importante establecer acuerdos sobre hasta qué punto el proveedor realizará un seguimiento tras la implantación.

Conclusión

Es importante asegurarse de que el proveedor que se va a encargar de realizar este proyecto reúne las condiciones óptimas. No obstante, también hay otras preguntas que se pueden realizar como ¿cuánto tardará en implantarse el software?, ¿qué tipo de formación para los usuarios proporcionan? o ¿cómo se dividen los costes del proyecto?

¿Y para la selección de proveedores de digitalización?

Además de los requisitos anteriormente expuestos sobre los aspectos a tener en cuenta a la hora de elegir el proveedor. Es necesario considerar una serie de elementos específicos en cuanto a la digitalización. Estos son:

1. Si el proveedor realiza el **proceso de digitalización** en sus oficinas o en las dependencias del cliente. Será importante para la empresa si la información que se tenga que escanear es sensible o sin embargo puede ser retirada de la empresa de forma temporal, previa firma de un acuerdo de confidencialidad.



Guía de Gestión Documental

2. El **tipo de escáner** que utiliza el proveedor. Es relevante en función del contenido que se tenga que digitalizar. Si únicamente son documentos A4 un escáner de tipo estándar será adecuado. Pero si por el contrario, se van a escanear planos, será necesario contratar a un proveedor que utilice un escáner específico para ello. Además los diferentes escáneres y su velocidad de escaneado, harán aumentar o disminuir el tiempo del proceso.
3. Si el proveedor utiliza **software OCR** o de reconocimiento de caracteres. Si la empresa quiere usar en futuros textos la información escaneada, será conveniente utilizar un software de este tipo. Que el proveedor lo maneje o no, será relevante para su elección.
4. Que la empresa proveedora se encuentra familiarizada con softwares de **gestión documental o de búsqueda empresarial**, según lo que se vaya a implementar. Y además que tenga experiencia previa en la implantación de sistemas de gestión documental en otras empresas.