



UNIVERSIDAD DEL AZUAY

Facultad de Ciencias de la Administración

Escuela de Análisis de Sistemas Informáticos

“Desarrollo de la Gestión Documental”

Trabajo previo a la obtención del título de

Analista de Sistemas

Autor:

Edwin Bueno H.

Director:

Ing. Pablo Esquivel L.

Cuenca – Ecuador

2011

DEDICATORIA

Esta Monografía está dedicada a mi familia y mis amigos.

Para mis padres Rafael y María, mis queridos viejos; porque ellos me enseñaron a superar las adversidades y sobre todo a festejar los logros con sencillez y humildad. Mi gratitud a ellos por tanto amor que me han entregado.

Para mi esposa Lesly, una dedicatoria especial; pues la paciencia, comprensión y cariño que me ha brindado, han permitido que alcanzar con éxito este nuevo logro personal.

A mis hijos, mi razón de ser; les dedico el esfuerzo puesto en esta monografía. Porque me apoyaron sacrificando el tiempo que pudimos haber compartido, pero que tuve que emplearlo para la realización de este trabajo.

Les dedico a mis amigas y amigos, que todo el tiempo me han apoyado con sus consejos, con sus ideas y sugerencias; a todos ellos que en su momento me han tendido su mano ya sea para superar los momentos complicados, o para felicitar y celebrar los momentos de felicidad.

AGRADECIMIENTOS

De manera especial quisiera agradecer a la persona que más que ser el director de monografía, es mi amigo, el Ing. Pablo Esquivel. Por su paciencia, esfuerzo y dedicación. Sus conocimientos, sus enseñanzas y su motivación han sido fundamentales para la culminación de mis estudios de Análisis de Sistemas. Por todas estas cualidades él se ha ganado mi aprecio y admiración.

Mi agradecimiento también va para todos los profesores que en su momento supieron transmitirme sus conocimientos a lo largo de toda la carrera; especialmente para los profesores del curso de graduación, les quedo infinitamente agradecido.

Para todos ellos,

¡Muchas gracias!

TABLA DE CONTENIDOS

Pág.

CAPÍTULO 1

INTRODUCCIÓN

1.1. Antecedentes	1
1.2. Alcance	2
1.3. Justificación	3

CAPÍTULO 2

MARCO TEÓRICO

2.1. Definición y Contexto	4
2.2. Situación Actual	5
2.3. Sistemas de Gestión de Documentos Electrónicos	6
2.4. Ciclo vital de la documentación	9
2.5. Flujo de trabajo de Sist. de Gestión de Docum. Electrónicos (WorkFlow)	9
2.6. Optical Character Recognition OCR's	10
2.7. Firmas Digitales	12
2.8. Norma Internacional ISO 9001:2008	13
2.9. Ventajas y desventajas de la implantación de la Gestión documental	14
2.9.1 Ventajas.	15
2.9.2 Desventajas	16

CAPÍTULO 3

DISEÑO DEL SISTEMA DOCUMENTAL

3.1. Evaluación de un sistema electrónico de Gestión Documental	17
3.2. Ejercicio de implementación	17
Fase 1. Definición del Proyecto.	18
Fase 2. Análisis	19
Fase 3. Diseño del sistema documental.	21
Fase 4. Elaboración de los documentos.	27
Fase 5. Implantación del sistema documental.	28
Etapa 6. Mantenimiento y mejora del sistema.	28

CAPÍTULO 4

MANUALES OPENGOO

4.1	Manual de Administración de OpenGoo	29
4.1.1	Instalación	29
4.1.1.1	Requerimientos del sistema	29
4.1.1.2	Proceso de instalación.	29
4.1.2	Configuración y mantenimiento	32
4.1.2.1	Getting Started (Item de inicio)	32
4.1.2.2	Uso del panel de Administración	33
4.1.2.2.1	Empresa propietaria	34
4.1.2.2.2	Empresas clientes	34
4.1.2.2.3	Usuarios	35
4.1.2.2.4	Grupos	36
4.1.2.2.5	Espacio	36
4.1.2.2.6	Cuentas de Correo	36
4.1.2.2.7	Plantillas	36
4.1.2.2.8	Facturación	37
4.1.2.2.9	Propiedades personalizadas	37
4.1.2.2.10	Configuración	37
4.1.2.2.11	Herramientas	38
4.1.2.2.12	Actualizar	38
4.1.2.2.13	Eventos de cron	38
4.1.2.3	Depurador	39
4.1.3	Personalización	39
4.1.3.1	Configurar la pantalla de ingreso	39
4.1.3.2	Configurar el logo	40
4.2	Manual de usuario OpenGoo	40
4.2.1	Conceptos OpenGoo	40
4.2.1.1	Tipos de información	40
4.2.1.2	Comentarios en los objetos	41
4.2.1.3	Enlace a objetos	41
4.2.1.4	Búsqueda	41
4.2.1.5	La organización y filtrado de la información	41
4.2.1.6	Proteger la información	41
4.2.1.7	Creación de reportes	42
4.2.2	Primeros Pasos	47

4.2.2.1	Iniciar sesión	42
4.2.2.2	Áreas básicas	43
4.2.2.2.1	Área principal	43
4.2.2.2.2	Cabecera	44
4.2.2.2.3	Áreas de trabajo y etiquetas (barra izq.)	44
4.2.2.3	Tablero de instrumentos	45
4.2.3	Módulos	47
4.2.3.1	Notas	47
4.2.3.2	Correo	48
4.2.3.2.1	Vistas	48
4.2.3.2.2	Añadir una cuenta	49
4.2.3.2.3	Correos y espacios de trabajo	50
4.2.3.2.4	Archivos adjuntos	50
4.2.3.3	Contactos	50
4.2.3.4	Calendario	51
4.2.3.5	Documentos	52
4.2.3.6	Tareas e Hitos	54
4.2.3.7	Enlaces web	57
4.2.3.8	Tiempo	58
4.2.3.9	Reportes	59

CAPÍTULO 5

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1	Conclusiones	60
5.2	Recomendaciones	61
	Bibliografía	62

RESUMEN

La presente monografía tiene como objetivo fundamental evaluar y aplicar un software de gestión documental en una de las áreas del departamento de ventas de una empresa comercializadora.

Para alcanzar este objetivo se realiza un estudio preliminar, el cual a través del uso de seis fases de la metodología OSSAD (Office Support Analysis and Design), permite determinar las necesidades de información, dotando además de una estructura organizada que finalmente sirve para poder implementar el sistema de gestión documental de una manera exitosa.

También se creó un manual de instalación y manejo del sistema documental para que de esta forma exista la documentación necesaria para que cualquier persona pueda dar seguimiento al trabajo realizado.

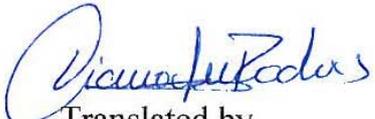
ABSTRACT

The main goal of the present research project is to apply and assess document management software in one of the sales department areas of a trading company.

In order to achieve this goal, a preliminary study is carried out through the use of the OSSAD (Office Support Analysis and Design) methodology's six phases, which will help to determine the information needs and provide an organized structure with the intention of successfully implementing the document management system.

Additionally, a manual for the installation and management of the document system is created so as to provide the necessary documentation that will allow any person to review the design.




Translated by,

Diana Lee Rodas

Todo el contenido, análisis, conclusiones y opiniones vertidas en este estudio son de mi exclusiva responsabilidad.

Nombre: Edwin Bueno H.

Firma:

CAPÍTULO 1

INTRODUCCIÓN

La Gestión Documental se ha convertido en una necesidad para todas las organizaciones, pero a la vez, también se puede convertir en un problema que representa gastos locales y almacenes o infraestructuras que ayuden a organizar la conservación de la información, consumo de tiempo para la búsqueda de documentos, duplicaciones o gastos de copias, etc.

La gran mayoría de empresas necesitan acceder con frecuencia a la información archivada. En otros casos, es el volumen de información la que hace ver la necesidad de buscar alternativas de almacenamiento que a su vez ofrezcan ventajas y valor añadido sobre los sistemas tradicionales de almacenamiento.

Es así que en la actualidad se produce una búsqueda constante de lograr el control sobre una administración progresiva de la gestión electrónica de documentos, y por tanto el uso exclusivo de soportes electrónicos.

De esta manera entonces, la Gestión Documental, se plantea como un reto para las organizaciones de cualquier índole.

1.1. Antecedentes

En la actualidad, en nuestro país todavía no se tiene registros de un amplio uso de la gestión documental, más bien todavía encontramos que se produce de manera tradicional, es decir en un flujo poco o nada planificado y direccionado; sin mucha conciencia del real significado de este tema.

De los pocos blogs y foros en páginas ecuatorianas dentro del internet, se puede apreciar que existen muchas dudas con respecto al manejo de la gestión documental a través de medios electrónicos; pues, si bien es cierto, ya se comienza a escucharse y tocarse el tema con más frecuencia, también es cierto que no hay la capacitación suficiente como para que se haga popular entre las empresas del medio.

Tenemos conocimiento que dentro de nuestro País el estado ha implementado la Gestión Documental en algunos de sus municipios y obviamente a nivel de la función ejecutiva. El software que están usando es Orfeo, el mismo que es de código abierto.

Existen muchas versiones de software tanto de carácter libre como también pagado para el manejo de la Gestión Documental. En los últimos tiempos se comienzan a destacar varios software de Gestión Documental ; entre los más conocidos podemos mencionar: Orfeo, DocShare, Documany, Yerbabuena, DocuWare, Feng Office(OpenGoo), entre otros.

Por otro lado, en el ámbito europeo están ya adelantados con respecto a este tema, pues el Programa IDA (Interchange of Data between Administrations) de la Comisión Europea, ha desarrollado un Modelo de Requisitos para la gestión de documentos de archivo electrónicos, comúnmente conocido como MoReq4, que recoge las especificaciones que deben reunir los programas informáticos de gestión de documentos, principalmente para su aplicación en el entorno de documentos electrónicos.

Este documento de requisitos sienta las bases para el diseño de aplicaciones informáticas de gestión de documentos electrónicos, pero tiene una utilidad limitada si la organización en la que ha de implantarse no dispone de una política corporativa de gestión de los documentos, concretada en normativas y directrices de los procesos de gestión de los documentos en la organización a lo largo de su ciclo de vida.

1.2. Alcance

En primera instancia se realizará una investigación del tema de una manera muy general; basados en documentos que en su mayoría procederán del internet.

Posterior a esta investigación y análisis se procederá a realizar una demostración de funcionamiento de un software de Gestión Documental que permita sustentar la teoría.

Vale indicar que trabajaremos de manera específica sobre la información de estadísticas de ventas que maneja el departamento de información de una empresa comercializadora.

Dentro de lo explicado en las líneas anteriores podremos reconocer los siguientes tópicos que se estarán tratando.

- Explicación y análisis de lo que son los sistemas electrónicos de Gestión Documental.
- Flujo del sistema de Gestión Documental (workflow).
- OCR's para la digitalización de textos en imágenes.
- Firmas digitales.

- Ventajas y Desventajas de la Gestión Documental.
- Ejercicio práctico con un software libre.
- Conclusiones, criterios generales y recomendaciones que deben tenerse en cuenta.

1.3. Justificación

La industria de los sistemas para la gestión de documentos electrónicos se encuentra en auge, y esto comprende el manejo de documentos en formato digital, la conversión a dicho formato de los documentos de papel, las publicaciones electrónicas y la gestión de archivos automatizados. En esta monografía se describen brevemente las tecnologías para la gestión de documentos electrónicos, sus principales ventajas sobre los sistemas tradicionales y se hace una corta demostración sobre un software libre.

CAPÍTULO 2

MARCO TEÓRICO

2.1. Definición y Contexto

Definición.- "Se entiende por gestión documental el grupo de normas técnicas y prácticas que se usan para administrar el flujo de documentos de todo tipo en una organización, además, para permitir la recuperación de información, definir el tiempo que los documentos deben guardarse, eliminar los que ya no sirven y asegurar la conservación indefinida de los documentos más valiosos, aplicando principios de racionalización y economía" [DEF].

Por muchos años, la gestión documental ha sido el dominio exclusivo de administradores, archiveros y bibliotecarios, cuyas principales herramientas manuales eran los libros de registro, las carpetas, archivadores, cajas, estanterías; luego más tarde los audiovisuales y los documentos en soportes magnéticos u ópticos. De a poco se fueron sumando a ellos los informáticos, cuando el uso de las tecnologías de información y comunicación se hizo común en la administración pública y privada. Cuando se inicia con la utilización de bases de datos y con la aparición de los procesadores de textos y otras aplicaciones ofimáticas, y sobre todo con la llegada del correo electrónico, surgió la necesidad de capturar y conservar también documentos que permaneces toda su vida e incluso luego de terminada su vida útil en un formato electrónico.

Para implementar la gestión documental dentro de cualquier organización, es necesario contar con un programa de gestión documental que permita lograr una transición sin mayores inconvenientes para los empleados y para la organización misma.

Un programa de gestión documental se puede entender como un conjunto de instrucciones que se recomienda a cada departamento dentro de la organización, estas instrucciones están relacionadas con una correcta implementación de las operaciones archivísticas que se realicen en cada departamento, con el fin, que en líneas generales se manejen los documentos de igual forma en los diferentes departamentos, facilitando así la gestión documental dentro de la organización.

Los principales objetivos que se tratan de lograr a través de la Gestión Documental son:

- Simplificar el archivo de documentos, eliminando todos aquellos que no tengan valor legal (lo que nos proporcionaría un gran ahorro de espacio).

- Mejorar la forma de organizar y recuperar la información
- Evitar lo no esencial y la información duplicada
- Proporcionar el cuidado adecuado de los documentos originales
- Almacenar a bajo coste los documentos

Para poner en marcha un programa de gestión documental se necesita tener en cuenta una serie de consideraciones básicas, pudiendo resumir todas en tres clases de ellas:

- Administrativas.- obviamente se enfocan en la administración de la empresa, en aspectos como la transparencia, el aprovechamiento de los materiales y la eficiencia en la administración.
- Económicas.- Es la evaluación que se puede hacer del ahorro que genera la gestión documental, al evitar la conservación de documentos innecesarios y el correcto aprovechamiento de los recursos que se destinan a la gestión documental.
- De Planeación.- Se refiere al diagnóstico y requisitos técnicos. Se debe diagnosticar a través de la búsqueda e identificación de problemas, oportunidades y objetivos, así como también el análisis y evaluación de las necesidades de información, además de los correspondientes programas de mejoramiento continuo y planes de contingencia. Los requisitos técnicos hacen referencia a las herramientas que se disponen para lograr implementar la gestión documental, estas pueden ser: manuales de procesos, de procedimientos, de funciones, tablas de valoración y retención documental.

Dado que el tema de las tablas de valoración y retención documental es un tema muy amplio, tanto que hasta existen talleres y estudios especializados que permiten desarrollarlas de manera óptima, no profundizaremos en esta monografía, sin embargo posteriormente haremos una breve reseña al respecto.

2.2. Situación Actual

Actualmente la empresa donde se desarrolla la presente monografía no tiene un control documental en ninguno de los departamentos. La forma como se comunica es a través del correo electrónico con envíos de archivos que en su gran mayoría no están en un servidor, sino que más bien son documentos sueltos que están en poder de cada persona que la crea; en los casos en que un usuario requiere hacer cambios en el archivo tiene que hacerlo sobre

copias que posteriormente se solicita a cada persona involucrada con el tema, lo actualice dentro de su disco duro.

Se puede anotar también que por la misma razón anotada en las líneas anteriores, pese a que cada cierto período se están actualizando los estándares de los reportes, no se tiene una codificación para cada uno de los documentos; incluso en la actualidad como desde hace muchos años, los documentos aparecen y desaparecen "sin dejar rastro"; a que me refiero con esto último, pues a que ponemos de moda ciertos reportes y en determinado momento los cambiamos ya sea por su estructura o por su contenido y simplemente van quedando guardados en un disco duro y los echamos al olvido teniendo una ardua tarea en los momentos en que necesitamos buscarlos ya sea para retomar su actualización o para utilizarlos como históricos en ciertos análisis.

En lo que se refiere a la documentación física, actualmente se la lleva en archivos (carpetas) que se van guardando en archivadores y nos hemos llenado de cajones llenos de papelería con información que en muchos de los caso ya ni siquiera sirve.

De manera general esta situación actual es aplicable a toda la empresa, sin embargo, para efectos de poder cubrir el tema de la monografía, hemos definido como área de trabajo el departamento de ventas.

2.3. Sistemas de Gestión de Documentos Electrónicos

"Un sistema de Gestión Documental, es un sistema computarizado, un conjunto de programas utilizado para rastrear y almacenar documentos electrónicos y/o imágenes de documentos soportados en papel" [MCV].

Podemos clasificar el software de gestión documental en función de su complejidad. Los administradores de archivos, como el explorador de Windows, son software de gestión documental, aunque muy rudimentarios. Permiten las operaciones básicas de la gestión documental: el acceso al recurso y la capacidad de compartir la información. Sin embargo, no son capaces de relacionar la información ni de proveerla de un contexto.

Una aplicación de gestión documental permite relacionar los documentos entre sí y darles una semántica común. Ha de posibilitar la búsqueda de información dentro de toda la base y ser capaz de ofrecer documentos relacionados. En resumen, provee una base operativa de colaboración. Esto quiere decir que una aplicación de gestión documental está orientada a un contexto operacional que tenga relevancia para cualquier organización.

La industria informática, por motivos de marketing o, simplemente, por poco o ningún conocimiento del sector, ofrece como documentales soluciones que sirven para gestionar documentos administrativos, pero no para gestionar documentación científico-técnica.

Por otro lado, en los departamentos de informática de las empresas, es frecuente que el personal informático desconozca el hecho de que existen programas especialmente diseñados para ese tipo de documentos y, normalmente, tienden a imponer aquellas soluciones que conocen bien, pero que no proporcionan a los documentalistas las herramientas adecuadas para su trabajo.

Sin embargo, tanto los profesionales de la información como la industria deberían estar interesados en no confundir estos dos tipos de sistemas, porque lo contrario conduce a los profesionales a errores de implantación; y a la industria, a errores de marketing.

El otro entorno utiliza documentación científica o técnica que es necesaria para dar soporte a ciertos departamentos de la empresa, como el de I+D, el de planificación y proyectos, el de ingeniería, el de investigación de mercados, etc.; así como a aquellos empleados que entran en la categoría de lo que se denomina knowledge workers : ejecutivos, asesores, analistas, etc. A esta documentación se le denomina informativa o cognitiva. No todas las empresas disponen de tales entornos de trabajo. Las pequeñas y medianas empresas, por ejemplo, no suelen tener departamentos de I+D ni de ingeniería; y la cultura de los "trabajadores de conocimiento" no suele valorar la documentación. Como consecuencia, ni utilizan sistemas documentales ni conocen siquiera su existencia, y suelen informarse por el tradicional método de "lo que venga".

Por otra parte, consideremos las bases de datos, que como bien se conocen, son datos grabados en un soporte legible por un ordenador, que existen con el propósito de proveer información a otras aplicaciones o al usuario final.

Estos datos se agrupan en unidades de tratamiento denominadas registros, los cuales, a su vez, están organizados en zonas o sub-elementos denominados campos. Los objetos materiales o conceptuales de los que trata una base de datos se denominan entidades, y así a cada entidad del mundo real corresponde un registro en el mundo simbólico de las bases de datos, donde aquellas entidades están representadas mediante un modelo simplificado: el registro. Las entidades del mundo real poseen unos atributos determinados, y aquellos atributos que son más pertinentes para representar la entidad se convierten en los campos del registro.

Por ejemplo, si los clientes de una empresa son la entidad representada en una base de datos, entonces a cada cliente le corresponderá un registro. Cada elemento de información, o atributo del cliente, como nombre, dirección, población, etc., será un campo del registro.

Hasta aquí se han visto las similitudes en los dos sistemas de bases de datos existentes actualmente. Las características y propiedades de los registros y campos, la forma de acceso a la información y las herramientas complementarias difieren considerablemente entre unos y otros sistemas.

La tecnología de los sistemas administrativos suele basarse en el modelo relacional, y la tecnología de los sistemas documentales se basa en el modelo textual. En los dos casos, ambas tecnologías disponen de un sistema de gestión de bases de datos como núcleo. Últimamente han aparecido soluciones que combinan ambas.

Los sistemas relacionales utilizan la tabla como estructura de datos. Una tabla es una matriz de dos dimensiones compuesta de filas y columnas. Cada columna corresponde a un campo, y cada fila corresponde a un registro. En una tabla, la longitud de cada campo debe estar determinada y prefijada de antemano, y no admite valores repetidos (por ejemplo, dos autores, o diversas palabras clave).

Los sistemas documentales, en cambio, utilizan el modelo textual, basado en el fichero invertido y campos de extensión variable con valores repetidos. Es el único modelo que, por ahora, se ajusta a la necesidad de los documentos científico-técnicos.

En este modelo textual, cada cadena de caracteres puede ser un punto de acceso al registro, y aquí aparece una de las diferencias más notables pero no la única respecto al modelo relacional. Es decir, en el modelo textual la descripción del documento cumple un papel doble, y esto es importante comprenderlo bien: por un lado actúa como representación del documento original y, por otro lado, cada término o palabra de la descripción actúa como un punto de acceso al documento. En cambio, en los sistemas relacionales sólo sirve como punto de acceso la primera cadena de caracteres de cada campo.

La tendencia actual es su integración en una única herramienta que combine las tradicionales funciones de almacenamiento y búsqueda con otras facilidades para la elaboración de los documentos, para su control, su presentación y su utilización compartida por los integrantes de diferentes grupos de trabajo.

2.4. Ciclo vital de la documentación

Es la denominación que se da a las distintas fases o etapas por las que va pasando el documento, desde su creación a su eliminación o selección para su custodia permanente.

Tradicionalmente, ese ciclo vital se establece en función de:

- 1.- El valor de los documentos; y
- 2.- La frecuencia de uso.

El objetivo es garantizar la presencia del archivero y las técnicas que aplica para que los documentos reciban el tratamiento adecuado en cada una de esas fases, las mismas que se enumera a continuación:

- 1.- Archivo de oficina.
- 2.- Archivo central.
- 3.- Archivo intermedio.
- 4.- Archivo histórico.

2.5. Flujo de trabajo de Sistemas de Gestión de Documentos Electrónicos (WorkFlow)

Muchos de los procesos que intervienen en el flujo de documentos [CNG] son repetitivos y requieren mucho tiempo; sin embargo son muy importantes para el cualquier negocio y requieren que se lleve un registro minucioso de las actividades.

Como ejemplo se puede mencionar un documento que sirve para realizar un pedido; el flujo de trabajo de este documento iniciaría con la persona que lo genera, luego avanza hacia la persona de contabilidad que autoriza la compra, luego a la persona propiamente de compras que es quién ejecuta la acción; para finalmente terminar con la persona que realizó la solicitud para su aceptación. Si esto se lo hace través de papeles, en un inicio parece muy sencillo, pero es muy probable que en alguna parte del proceso o del flujo se pierda, se traspapele o deteriore. Por el contrario, si optamos por realizar el proceso a través de un sistema de flujo de trabajo electrónico, evitaremos contratiempos como los antes señalados, a través del seguimiento de los avances del documento has la finalización. Esto es muy

cierto y útil cuando un documento requiere de revisiones y firmas de varios individuos. Tal es también el caso de los documentos que se utilizan en el departamento comercial de una empresa; por ejemplo un presupuesto de ventas, este debe ser generado en un departamento, revisado por los jefes, aprobado por el gerente y publicado por el mismo departamento que lo generó.

Un sistema de flujo de trabajo eficaz debe tener las siguientes características:

- Un repositorio central donde se almacenen los documentos indexados.
- Un sistema de seguridad que permita únicamente al personal correspondiente para ver los espacios de trabajo, carpetas y documentos.
- Una metodología de flujo de trabajo flexible con las reglas que reflejan los trabajos manuales, y que se pueda ajustar el flujo de información dinámica en función de criterios lógicos (por ejemplo, si la aprobación de un documento, depende del monto que este registra, > \$100, entonces direccionar la solicitud a una persona en particular distinta a la que aprobaría los documento por un valor inferior).
- Contar con la capacidad de que los usuarios conozcan que en cualquier momento pueden acceder a un determinado lugar para obtener el documento que necesitan en su trabajo.
- Integración con aplicaciones de oficina tradicionales, por ejemplo, poder utilizar un correo electrónico, o tener la posibilidad de ver documentos de apoyo.

2.6. Optical Character Recognitio OCR's

“El OCR es un tipo de software que se encarga del reconocimiento de texto; es decir, extrae de una imagen el texto que contiene y lo transforma en cadenas de caracteres para guardarlos en un formato que se pueda utilizar en programas de edición de texto” [CDEQ].

Al tener una imagen (ya sea una fotografía o un documento que hayamos escaneado), el texto que contiene forma parte de esa imagen. Si es que necesitamos extraer ese texto para poder editarlo, necesitamos un programa de OCR que reconozca dicho texto y lo transforme en una cadena de caracteres (ya sea esta en código ASCII o Unicode) y luego copiar esta cadena a un programa de edición para poderla trabajar, obviamente con el consiguiente ahorro de tiempo por no haber tenido que teclear este texto.

El sistema usado hasta no hace mucho consistía en que el OCR aislaba la imagen correspondiente a un carácter y la comparaba con una base de caracteres para determinar su correspondiente código ASCII o bien Unicode. Una vez reconocido lo transformaba y lo trasladaba al documento OCR resultante. Este sistema tenía el inconveniente de que trabajaba con un número limitado de fuentes, por lo que el resultado obtenido no siempre era el deseado. Además, en textos muy largos y con inclusión de frases en cursiva, por ejemplo, el proceso era bastante lento.

Los programas actuales de OCR están basados en el análisis de características de los caracteres en vez de en la coincidencia de las matrices de estos, lo que permite una mayor velocidad en el proceso y el no tener que depender de una limitada base de fuentes.

Hay en el mercado bastantes programas de OCR, entre los que cabe destacar los conocidos OmniPage, Abbyy Fine Reader o READiris. Versiones reducidas de estos programas suelen contarse entre el software incluido en los escáneres.

Cabe destacar entre ellos el OmniPage Professional por su amplia variedad de opciones y su buena presentación y funcionamiento.

Estos programas son de especial utilidad cuando necesitamos hacer referencia a textos en un escrito (copiar literalmente un texto dentro de otro), como puede ser el caso de redacción de informes o referencias bibliográficas.

También pueden ser utilizados en el mundo de la música, ya que la mayoría de ellos tienen también capacidad de leer partituras musicales.

Actualmente estos programas son capaces de reconocer no solo el texto en sí, sino también el estilo y formato de este, aunque dentro de unas limitaciones, haciendo necesario que posteriormente editemos el texto resultante y revisemos estos dos parámetros.

Pero, lo que sí que debemos tener muy claro es que estos programas no hacen milagros. Para su correcto y óptimo funcionamiento es necesario que la imagen de donde provenga dicho texto esté en las mejores condiciones posibles para que pueda reconocer correctamente los caracteres. Hay que tener en cuenta que factores tales como un texto borroso (aunque sea solo ligeramente), papel manchado o demasiado fino, arrugas o

arañazos en el documento, falta de una parte de una letra, cualquier tipo de transparencia en el papel, etc. van a dificultar el correcto reconocimiento de este texto. El promedio de efectividad de los programas OCR, en perfectas condiciones, ronda el 90%, disminuyendo de forma ostensible al disminuir la calidad del original. A esto hay que añadir una correcta configuración del escáner tanto en su resolución como en su brillo y en la limpieza de la lente y cristal. Uno de los requisitos básicos para que un programa OCR funcione correctamente es que necesita una imagen de gran calidad.

Es cierto que también pueden reconocer textos escritos manualmente, pero en este caso siempre a condición de que estén escritos claramente, a ser posible con letra de molde, y que esta se asemeje lo más posible a un tipo de letra existente.

2.7. Firmas Digitales

Existen varias compañías que emiten estos certificados de identidad digital, entre las más importantes están Verisign, Entrust, Wisekey. Cuando el emisor y receptor tienen firma digital es posible adicionalmente enviar y recibir información de manera encriptada, es decir que no podrá ser descifrada. La firma digital se compone de un par de claves, una privada que únicamente la conoce el dueño de la firma y una clave pública que puede ser conocida por cualquier persona, cuando se combina correctamente ambas claves permite identificar a una persona, esta combinación se la conoce como firma digital.

Evidentemente en esta monografía no podremos abordar toda la legislación ecuatoriana existente sobre el tema, por lo que tomaremos algunas de las principales normas vigentes sobre documentos electrónicos y uso de la tecnología en la gestión pública.

“En Ecuador la ley de Comercio Electrónico, firmas y mensajes de datos, N° 67, de 17 de abril del 2002 regula los mensajes de datos, la firma electrónica, los servicios de certificación, la contratación electrónica y la telemática, la prestación de servicios electrónicos a través de redes de información, incluido el comercio electrónico y la protección a los usuarios de estos sistemas.

Dentro de los principios generales se establece que los mensajes de datos tendrán igual valor jurídico que los documentos escritos, dejando su eficacia, valoración y efectos al cumplimiento de lo establecido en la ley y su reglamento. Se menciona que cuando la ley requiera u obligue que la información conste por escrito, el requisito quedará

cumplido con un mensaje de datos, siempre que la información que éste contenga sea accesible para su posterior consulta. Cuando la ley se refiere a mensaje de datos entendemos que se incluye al documento electrónico según deducimos de la norma, porque mensaje de datos es la información producida por la telemática y cualquier otro medio tecnológico de transmisión a tenor de la misma ley.

La firma electrónica tiene igual validez que una firma manuscrita y se le reconocerán los mismos efectos jurídicos en relación con los datos consignados en documentos escritos, y será admitida como prueba en juicio. La norma comprende bajo única denominación a la firma electrónica y digital que otros países legislan por separado.

La norma incluye los instrumentos públicos electrónicos reconociendo la validez jurídica de los mensajes de datos otorgados, conferidos, autorizados o expedidos por y ante autoridad competente, y firmados electrónicamente. Según el artículo 48 el consumidor o usuario debe expresar su consentimiento para aceptar registros electrónicos o mensajes de datos, se le informará sobre los equipos y programas para acceder a los registros y mensajes. Esta situación (aunque la norma no lo expresa) puede asumirse como una forma de notificación. Sin embargo el artículo 56 considera la notificación electrónica para el fuero judicial y luego se señala que las notificaciones a los representantes de las personas jurídicas del sector público y a los funcionarios del Ministerio Público que deben intervenir en los juicios, se harán en las oficinas que éstos tuvieren o en el domicilio judicial electrónico en un correo electrónico que señalaren para el efecto. En el artículo 52 se reconoce la validez de los documentos electrónicos como medios probatorios" [MNAL].

2.8. Norma Internacional ISO 9001:2008

Existe la norma internacional ISO 9001:2008, [ISO] la misma que especifica los requisitos para un buen sistema de calidad. Dentro de esta, existe un capítulo (4) que habla a cerca del control de la documentación que a su vez es una herramienta importante para el cumplimiento de la norma en general. Entre lo más destacado de los requisitos podemos anotar los siguientes:

- Disponer de una metodología para iniciar, elaborar, revisar, aprobar y distribuir la documentación vigente del sistema de Gestión. Los documentos y datos pueden presentarse en cualquier tipo de soporte, tales como papel o medios electrónicos.
- Facilitar a todos los implicados en el Sistema de Gestión la formación necesaria sobre los procesos, funciones y tareas en las que participan. Deben conocer y tener acceso a los documentos en la que establece la metodología de actuación.
- Medir, analizar y mejorar los procesos, con el objeto de dar a los directivos información para ayudarles a tomar decisiones empresariales de cara a la mejora continua.

A continuación podemos observar una serie de entre los principales requisitos para el control de documentos, que a su vez inciden en el desarrollo de esta monografía.

- Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión.
- Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario, y aprobarlos nuevamente.
- Asegurarse que se identifiquen los cambios y el estado de la versión vigente de los documentos.
- Asegurarse que las versiones pertinentes a los documentos aplicables estén disponibles en los puntos de uso.
- Asegurarse que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables.
- Asegurarse que los documentos de origen externo, que la organización determine que son necesarios para la planificación y organización del sistema, se identifican y se controla su distribución.
- Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.

2.9 Ventajas y desventajas de implantar la Gestión documental

Como ya pudimos anotar en muchas de las partes de esta monografía, muchas son las ventajas que se obtienen de la aplicación de un programa de gestión documental. Las empresas ven que su productividad se incrementa notablemente; pues se facilita la ubicación y el manejo de la información además de que se reduce en gran medida, el exceso de documentos que generalmente se conservan en las organizaciones y que carecen de

importancia. A continuación se hará un breve resumen de las ventajas y desventajas de la implementación del sistema de gestión documental.

2.9.1 Ventajas.

Reducción del tiempo de consulta de los documentos.

Se estima que en organizaciones basadas en papel, se pueden llegar a perder más de 500 horas por empleado y año en busca de documentos. Algunas organizaciones muy centradas en el documento en papel pueden hacer crecer esta cifra (aseguradoras, banca, administración...)

Reducción de costos por la utilización de papel (copias).

De manera obvia, el uso del sistema electrónico evitará la impresión de documentos y más aún cuando se trata de realizar copias que finalmente terminan siendo un riesgo en manos de persona inescrupulosas.

Ahorro de costos de archivado; los espacios de almacenamiento son reducidos.

En el caso de documentos electrónicos sólo hace falta categorizarlos para que éstos se archiven de forma transparente para el usuario. En el caso de documentos que tienen su versión original en papel, y que deben archivarse en un archivo físico por cuestiones legales, en el momento en que son digitalizados se produce una reducción costes en varios sentidos:

- a.** No se precisa su manipulación física (ya que están escaneados), con lo que el archivado y acceso al documento es mucho más rápido.
- b.** No se deterioran ni pierden documentos, al no manipularse manualmente.
- c.** El espacio de archivo físico puede reducirse hasta un 35% al poderse utilizar criterios de ordenación secuencial, en lugar de infrautilizar espacio debido a previsiones que pueden o no cumplirse.

Acceso concurrente a un documento sin ningún problema.

Disponer de los documentos dentro de un sistema de Gestión Documental nos permite que varios empleados puedan acceder simultáneamente a un mismo documento, lo cual es imposible con el documento físico (en este caso hay que esperar a que el usuario A termine de utilizar un documento para que B pueda hacerlo también).

Mejora de atención a los clientes (internos y externos).

Tanto los internos (otros empleados o departamentos) como externos (clientes finales), ya al disponer de la información de forma centralizada y rápidamente accesible es posible solucionar online cuestiones relacionadas con una consulta de un cliente.

Reducción de tiempo en la recuperación de un documento.

Por estar éstos perfectamente categorizados e indizados, mediante atributos o descriptores que los identifican y evitan su pérdida, a la vez que optimizan su búsqueda.

Reducción de costes legales

La pérdida o deterioro de documentación sensible o de alto valor contractual puede derivar en elevados costes legales por incurrir en demandas y otros procesos legales.

Posibilidad de integración con otros subsistemas de gestión documental

Con software de captura de facturas, formularios, etc. O a su vez integrables con ERP's.

Total control y seguridad basada en claves para cada usuario.

Los usuarios podrán acceder única y exclusivamente a la documentación que tengan autorizada previamente. Esto evita fuga de información y posibles malos manejos de la misma.

2.9.2 Desventajas

Coste de implantación

La implementación de un sistema de gestión documental puede requerir de un coste apreciable; pues a más del software y el debido soporte, será también un buen tiempo de horas de trabajo para el personal involucrado en toda la empresa.

Tiempo de implantación

La implementación por primera vez, requiere de mucho tiempo; pues la planificación y el desarrollo requieren de detalles que se deben conseguir en constantes reuniones con el personal involucrado; y por otra parte, requerirá de la digitalización de gran cantidad de información.

CAPÍTULO 3

DISEÑO DEL SISTEMA DOCUMENTAL

3.1. Evaluación de un sistema electrónico de Gestión Documental

Existen algunas herramientas destinadas al desarrollo de la gestión documental; entre ellas podemos enumerar a las más conocidas como son las siguientes: Documentum, Ixos, Filenet, Nuxeo, OpenText, SharePoint, OpenGoo, y Orfeo.

Para el desarrollo de esta monografía se ha elegido OpenGoo y a continuación se anotan la principales razones por las que se ha tomado la decisión.

- OpenGoo es un software libre con una buena experiencia y con mucha acogida.
- Tiene un interfaz muy amigable e intuitivo.
- El soporte para la identificación de los documentos es muy flexible.
- Integración con el correo electrónico.
- Tiene un módulo de administración vía web para configurar los perfiles de usuario.
- Es un software multiplataforma; es decir que puede ser instalado tanto en Windows como en Linux.

En resumen, podemos decir que OpenGoo es un software libre con todas las bondades que presentan los de otras licencias y por eso resulta conveniente.

3.2. Ejercicio de implementación

A continuación, realizaremos un desarrollo de Gestión documental aplicado al departamento comercial de una empresa.

Existen diversas metodologías para la implementación de sistemas de gestión documental, y en todas sus autores coinciden en considerar que deben funcionar como una herramienta eficaz para la administración de los procesos.

En este caso hemos acogido el método OSSAD (Office Support Analysis and Design) que es un método para el análisis y diseño de sistemas de información y procesos de trabajo en las

oficinas; pero de alguna manera también nos hemos apoyado en una metodología que permite implementar un sistema de gestión documental que cumpla con los requisitos de la norma ISO 9000:2000.

La metodología consta de seis fases que a continuación las iremos describiendo y poniendo en práctica.

Fases 1. Definición del Proyecto.

En este punto definiremos el alcance y los objetivos del proyecto.

El objetivo es manejar el flujo de los principales reportes que se envían desde el departamento de Gestión y Panificación hacia el departamento de Ventas de la empresa. Adicionalmente se adecuará un espacio que permita realizar la labor de definición de presupuestos en sus distintos agrupamientos (por líneas, por rutas, localidades, regiones) y que por supuesto en el cuál puedan intervenir todas las personas involucradas con este proceso.

Como se indicó anteriormente, trataremos los que se consideran los principales documentos del área; los mismos que se anotan a continuación:

Archivos Estáticos (Reportes).

- Flash de ventas diario
- Evolución mensual de ventas (líneas, ruta, localidad).
- Cumplimientos por ruta, por línea
- Indicadores de distribución
- Listas de precios
- Evaluación de promociones
- Comparativo de presupuestos vs ventas

Archivos dinámicos.

- Presupuesto financiero
- Presupuesto Comercial
- Presupuesto mensual de ventas

Fase 2. Análisis

Objetivo: Realizar un estudio de los propósitos de la documentación y el funcionamiento dentro de la organización (descripción). Conocer la situación de la documentación en la organización comparando lo que existe con las necesidades determinadas en la etapa anterior.

La organización.

La empresa es una comercializadora de productos de básicamente de líneas relacionadas a bebidas alcohólicas y no alcohólicas. Como toda empresa, lleva un control de los indicadores de gestión en sus distintas áreas o más bien en sus distintos procesos. Dentro de lo que nos atañe, el departamento de ventas, tiene como indicadores de gestión los de ventas y de distribución.

Previo al análisis a fondo de la información que se utilizará, enumeramos y describimos algunos de los indicadores que se deben manejar:

- Cumplimiento en ventas.- valor que indica la medida en que se están cumpliendo los presupuestos. Eso debe ser detallado desde ruta hasta total país, pasando por localidades y regiones.
- Crecimiento.- valor que indica la medida en que los volúmenes de ventas van variando con respecto a los conseguidos el año anterior. Estos permitirán tomar decisiones en cuanto a acciones a tomar en caso de que el negocio presente deficiencias que llevan a un decrecimiento.
- Porcentaje de retorno.- Permitirá evaluar la cantidad de producto que está regresando del mercado. Como es obvio, cuando este indicador está por fuera de los estándares, significa que puede ser que el producto no tiene la calidad que el cliente necesita, o que la distribución del mismo no es la adecuada.

Lo anotado en las líneas anteriores hace referencia a los reportes. Ahora, si nos orientamos hacia la parte del proceso de cálculo y ajuste de presupuestos, podemos señalar que actualmente resulta tedioso; pues para empezar, el departamento de Gestión y Panificación realiza un primer borrador basado en los históricos de ventas, en las tendencias y en los distintos factores que pudieran afectar a las ventas. Luego

ese primer borrador es enviado a través del correo electrónico a los gerentes regionales; quienes a su vez realizan sus cambios o ajustes entre cada ruta, para luego devolverlos para que se consolide en Gestión y Planificación.

El presupuesto financiero se lo realiza una sola vez por año y únicamente se hacen cambios con la autorización de la Presidencia de la organización.

El presupuesto comercial se hace una vez por año, pero constantemente (mes a mes) sufre variaciones que están sugeridas y aprobadas por la Dirección Comercial.

El presupuesto mensual de ventas es un formato que almacena el detalle de ventas que debe realizar cada una de las rutas y generalmente los valores globales cuadran con el presupuesto comercial, excepto cuando existen ciertas tendencias definidas que obligan a presupuestar valores por sobre o por debajo de este.

Vale indicar que muchas veces por la capacidad de transmisión a través del correo electrónico, no es posible hacer llegar un archivo que contenga gran cantidad de formulas o en general gran cantidad de información y nos vemos en la necesidad de realizar recortes que finalmente hacen que la información sea incompleta.

Situación actual de la documentación.

Dentro de la empresa, actualmente se cuenta con un sinnúmero de reportes que no están controlados; además, la información que tienen es redundante y su distribución es desordenada; lo que quiero decir con desordenada es que existen grupos de personas a quienes debe llegarles uno u otro reporte, pero dado que se lo está realizando de manera manual, aunque no es frecuente, en ocasiones se están omitiendo direcciones de correo; y en otras ocasiones se ha dado el caso de que se envía a usuarios no autorizados.

En la actualidad se cuenta con la información que se requiere, e inclusive se tiene muchísima más información que más bien resulta redundante e improductiva. Es por esta razón que se busca estandarizar y unificar reportes para finalmente tener un mejor flujo de la información.

El aplicar este desarrollo, tiene como finalidad hacer un piloto que a futuro sea el primer paso para la implementación de un sistema de Gestión Documental aplicado al a toda la organización.

Fase 3. Diseño del sistema documental.

Objetivo: Establecer todos los elementos generales necesarios para la elaboración del Sistema Documental.

Tareas:

a) Definir la clasificación de la documentación.

En esta aplicación, más que jerarquizarla, la vamos a clasificar según sus usuarios.

En el cuadro siguiente se puede apreciar la jerarquía de los usuarios en los títulos de las columnas (de izquierda a derecha); así mismo se asignará la jerarquía de los reportes.

Reportes\Usuarios	Presidencia	Dirección Comercial	Jefatura Regional	Supervisión	Jefatura de Distr.
• Flash de ventas diario	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>
• Evolución mensual de ventas (líneas, ruta, localidad).		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
• Cumplimientos por ruta, por línea		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
• Indicadores de distribución		<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>
• Listas de precios				<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
• Evaluación de promociones		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
• Comparativo de pptos (finan./comer.)vs ventas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
• Presupuesto financiero	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
• Presupuesto Comercial	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
• Presupuesto de ventas mensuales		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	

b) Definir autoridad y responsabilidad para la elaboración de la documentación a cada nivel.

La elaboración de la documentación es una buena oportunidad de involucrar a todo el personal en el sistema de gestión, por lo que debe ser desplegada por toda la

organización de acuerdo con los niveles jerárquicos establecidos en el paso anterior y la estructura organizativa existente.

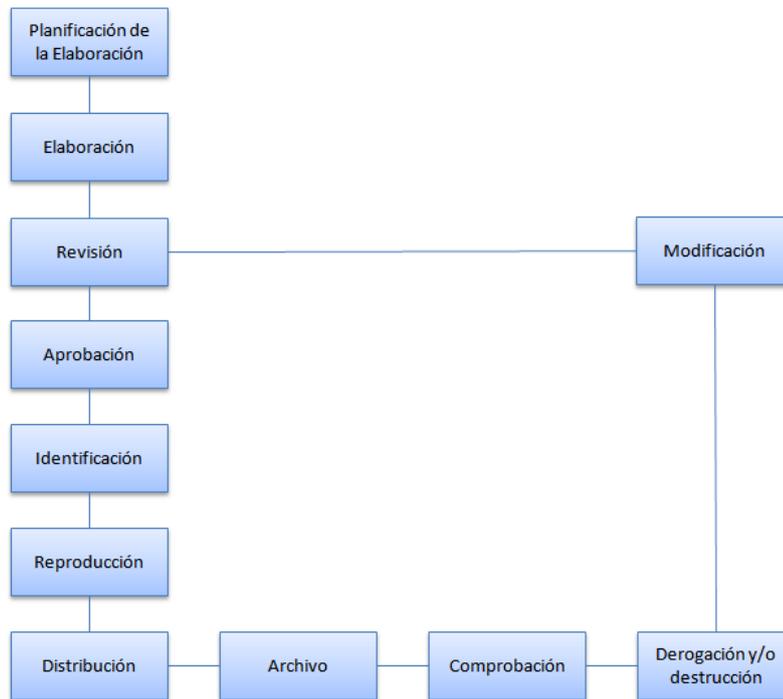
Dentro del área comercial se han generado reuniones con el personal de todos los niveles, yendo desde la presidencia hasta los vendedores y se han establecido o generado las responsabilidades del caso.

Reportes\Usuarios	Presidencia	Dirección Comercial	Jefatura Regional	Supervisión	Jefatura de Distr.
• Flash de ventas diario	Aprobar	Revisar	Diseñar con G&P		
• Evolución mensual de ventas.		Aprobar	Revisar	Diseñar con G&P	
• Cumplimientos por ruta, por línea		Aprobar	Revisar	Diseñar con G&P	
• Indicadores de distribución		Revisar y Aprobar	Diseñar con Jefatura de Distr. y con G&P		Diseñar con Jefatura Regional y con G&P
• Listas de precios		Aprobar		Diseñar con G&P	
• Evaluación de promociones		Revisar y Aprobar	Diseñar con G&P		
• Comparativo de pptos (finan./comer.)vs ventas	Aprobar	Diseñar con G&P			
• Presupuesto financiero	Aprobar	Diseñar con G&P y Finanzas			
• Presupuesto Comercial	Aprobar	Diseñar con G&P			
• Presupuesto de ventas mensuales		Aprobar	Diseñar con G&P		

c) Determinar los procesos de la documentación.

Para determinar los procesos de la documentación en general, sea de manera electrónica o no, proponemos auxiliarse del siguiente enfoque (puede verse un ejemplo en el anexo A) :

Gestión de la documentación:

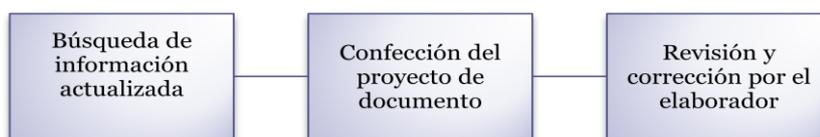


Desagregando este proceso general en procesos específicos obtendríamos lo siguiente:

- Elaboración

Entradas: Plan de elaboración de documentos

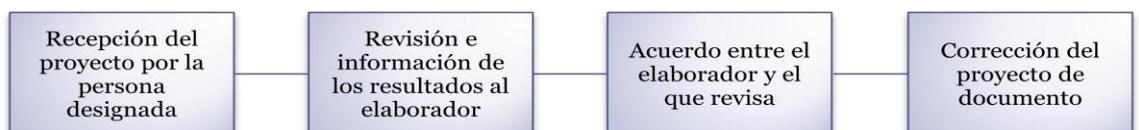
Salidas: Proyecto de documento



- Revisión

Entradas: Proyecto de documento

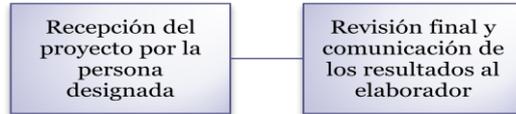
Salidas: Proyecto de documento corregido y listo para aprobar.



- Aprobación

Entradas: Proyecto de documento revisado

Salidas: Documento aprobado



- Identificación:

Entradas: Documento aprobado

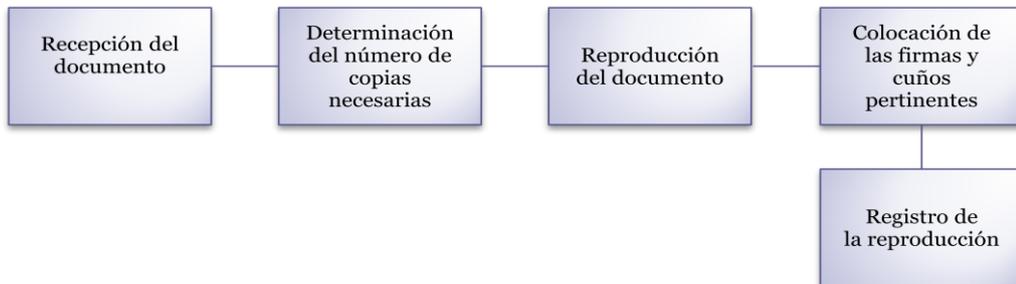
Salidas: Documento identificado con un código



- Reproducción

Entradas: Documento aprobado e identificado

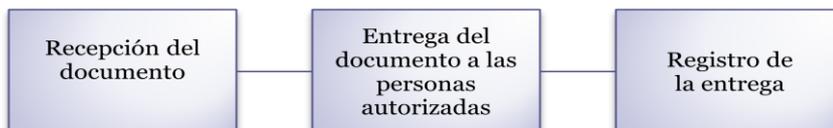
Salidas: Documento reproducido en el número de copias necesarias



- Distribución

Entradas: documento a distribuir

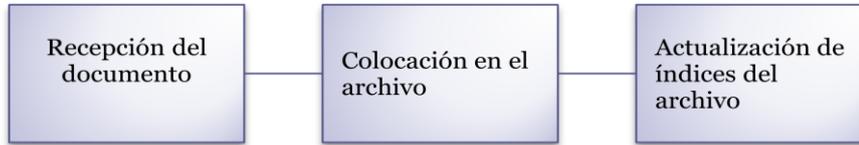
Salidas: documento distribuido en las áreas



- Archivo

Entradas: documento a archivar

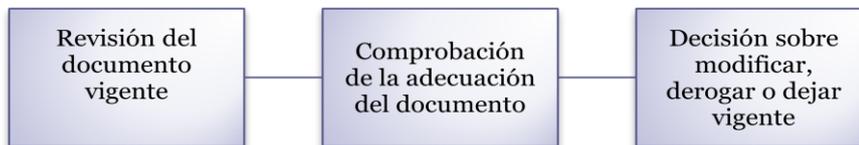
Salidas: documento archivado



- Comprobación

Entradas: Documento vigente

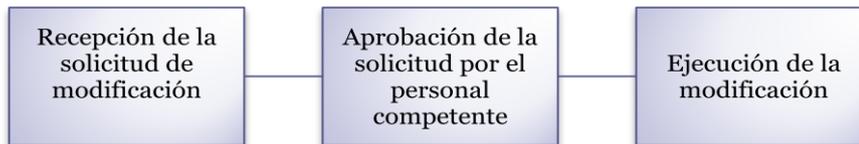
Salidas: Documento comprobado



- Modificación

Entradas: documento vigente

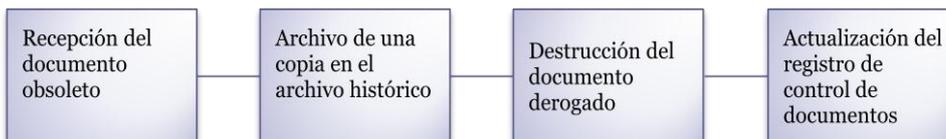
Salidas: documento modificado



- Derogación y/o destrucción

Entradas: documento comprobado declarado obsoleto

Salidas: documento derogado y/o destruido

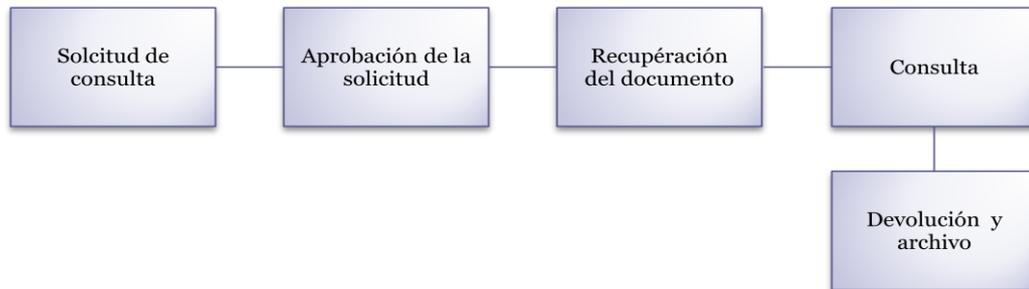


Finalmente tenemos como un nuevo proceso el de utilización de la documentación.

- Consulta

Entradas: Solicitud de consulta

Salidas: documento consultado



d) Definir tablas de retención.

Las tablas de retención [PATR] son un listado de series, con sus correspondientes tipos documentales, a las cuales se asigna el tiempo de permanencia en cada etapa del ciclo vital de los documentos.

Facilitan el manejo de la información y contribuyen a la racionalización de la producción documental.

Se ha definido para este trabajo la respectiva hoja de retención con el respectivo instructivo en el anexo B.

e) Establecer el flujo de la documentación.

En esta tarea se debe organizar el flujo de la documentación de manera que garantice que los documentos estén en el lugar requerido de manera oportuna y que la información sea accesible a las personas autorizadas.

El hecho de implementar la gestión documental en un sistema computacional, hace que esta tarea se facilite, pues los documentos siempre estarán en el lugar requerido, en el momento oportuno, y con los permisos otorgados a los usuarios en base únicamente a sus necesidades.

f) Planificar la capacitación del personal implicado.

Para ello se deben tener en cuenta las necesidades de capacitación y los recursos disponibles para llevarla a cabo.

En este caso particular, se capacitará a

- 1 Presidente de la compañía
- 1 Gerente General
- 2 Jefes Regionales de ventas
- 4 Supervisores de ventas
- 1 Jefe de Distribución
- 1 Supervisor de Distribución

Se agruparán por categorías al personal anotado anteriormente; pues cada rango tendrá una capacitación diferente en lo referente a la explicación de cada uno de los reportes; sin embargo, para la capacitación relacionada con el funcionamiento y uso de la herramienta electrónica de Gestión Documental, procederemos hacer un solo grupo con el que se revisará en detalle el manual de usuario de OpenGoo.

Cronograma y temática.

Grupo	Primera capacitación	Segunda Capacitación	
	Temas	Día 1	Día 2
Presidente, Gerente y Jefes Regionales	Explicación y detalle de cada uno de los reportes. Se mostrarán todos.	Conceptos Generales del manejo Documental en OpenGoo.	Revisión y ejercicios referentes a los diferentes módulos de OpenGoo
Supervisores, Vendedores, Jefe de Distribución y Supervisor de Distribución	Se detallaran los datos que contienen los reportes de: Ventas por ruta, Indicadores de Distribución, Evolucion mensual de ventas, Listas de precios .	Primeros pasos; reconocimiento de las diferentes pantallas de OpenGoo.	

Fase 4. Elaboración de los documentos.

Objetivo: elaborar, revisar y aprobar todos los documentos a cada nivel.

Tareas:

- a) Elaborar otros documentos de acuerdo con el plan trazado en la etapa anterior.
- b) Revisar y aprobar todos los documentos por parte del personal competente autorizado. Esta revisión y aprobación de la documentación se realizará a medida que ésta se vaya elaborando.

La documentación que se preparó y que se manejará dentro del sistema, se puede observar en el anexo C.

Fase 5. Implantación del sistema documental.

Objetivo: Poner en práctica lo establecido en los documentos elaborados.

Para ejecutar esta tarea se deben tener en cuenta las características propias de la organización y los recursos existentes.

Además, es ahora que se debe cumplir con la segunda etapa de capacitación; es decir, con la enseñanza misma de la utilización de la herramienta electrónica; para este fin se utilizarán los manuales que constan en el capítulo 4 de esta monografía.

Cuando existan dificultades con la implantación de un procedimiento y se determinen necesidades de capacitación el plan elaborado debe ser actualizado y ejecutar la acción correctora en el período de tiempo más breve posible.

Fase 6. Mantenimiento y mejora del sistema.

Objetivo: Mantener la adecuación del sistema a las necesidades de la organización a través de la mejora continua y de ser necesario ampliar el campo de acción del mismo.

CAPÍTULO 4

MANUALES OPENGOO [DFO]

4.1 Manual de Administración de OpenGoo

4.1.1 Instalación

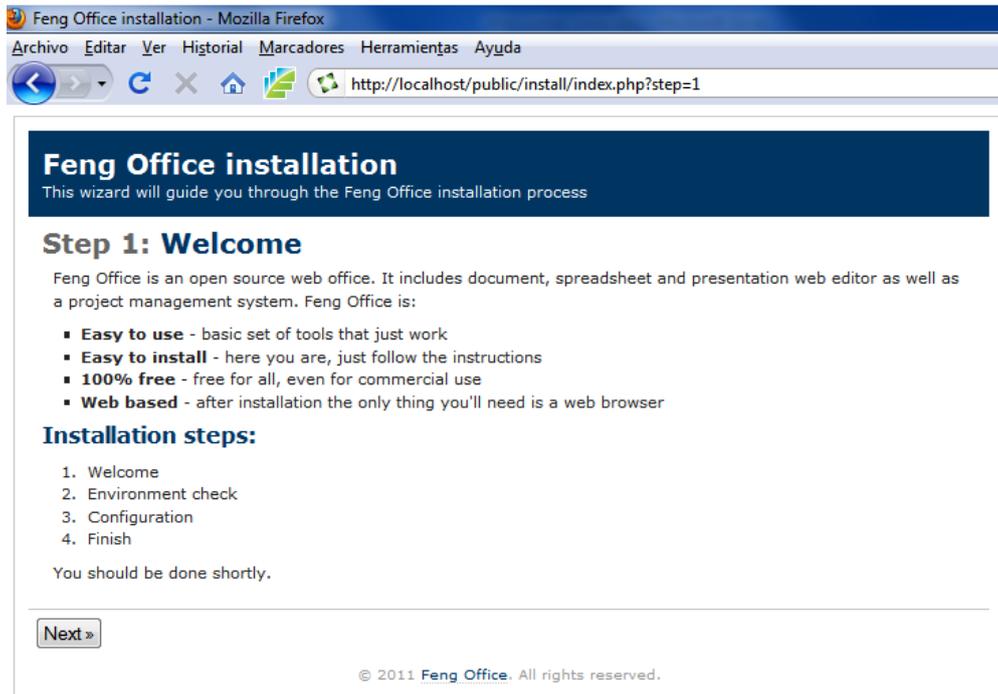
4.1.1.1 Requerimientos del sistema

- Necesariamente debe contarse con PHP5; no puede ejecutarse sobre PHP4.
- Se necesita Apache como servidor web.
- Base de datos MySQL.

4.1.1.2 Proceso de instalación.

- Descargarse de la dirección <http://www.opengoo.org>. Los programas necesarios.
- Desempaquetar los archivos en el disco duro local en el directorio que guardará la información del servidor.
- Crear una base de datos a través de MySQL.
- Direccionar el navegador de internet a <http://localhost> (o donde se encuentre el servidor) y luego seguir los pasos que solicita la instalación automática.

En la siguiente pantalla se puede apreciar el primero de los cuatro pasos de instalación; en este, únicamente se provee de información general del proceso.



Posteriormente, se hace una verificación de los requerimientos del dispositivo, tal es el caso de la versión de PHP, existencia y configuración correcta de los distintos archivos de configuración de Apache, MySQL y PHP.



En un tercer paso, se realiza la conexión de la base de datos; se crea un usuario y se indica el nombre de la base de datos con la que se trabajará.

Feng Office installation

This wizard will guide you through the Feng Office installation process

Step 3: System settings

Database connection

Database type:	MySQL
Host name:	localhost
Username:	root
Password:	●●●●●●
Database name:	opengoo_db
Table prefix:	og_
Database engine:	InnoDB

Note: InnoDB engine is highly recommended. Use MyISAM only as a last resort, and at your own risk, if your database doesn't support InnoDB.

Note: If the database doesn't exist Feng Office will try to create it. However, if the database user you supply doesn't have permissions to create databases, you will have to manually create the database before you can continue.

Other settings

Absolute script URL:	http://localhost
----------------------	------------------

© 2011 Feng Office. All rights reserved.

Finalmente, en el paso 4 se nos informa el éxito o no de la instalación.

Feng Office installation

This wizard will guide you through the Feng Office installation process

Step 4: Finish

Installation process:

- Database connection has been established successfully
- InnoDB storage engine is supported
- Tables created in 'opengoo_db'. (Executed queries: 84)
- Initial data imported into 'opengoo_db'. (Executed queries: 11)
- Configuration data has been successfully added to the configuration file
- File installed_version.php created successfully

Success!

You have installed Feng Office **successfully**. Go to <http://localhost> and start managing your projects (Feng Office will ask you to create administrator user and provide some details about your company first).

Visit www.fengoffice.com regularly for news, updates and support. Visit our forums at [Feng Office](#) and join the growing community of Feng Office users. Thank you!

© 2011 Feng Office. All rights reserved.

4.1.2 Configuración y mantenimiento

En esta parte se explicará la que es lo que se debe realizar inmediatamente después de la instalación de OpenGoo. Esto asegurará un correcto y eficiente funcionamiento del software.

4.1.2.1 Getting Started (Item de inicio)

En un inicio podremos:

- a) Crear un perfil.
- b) Actualizar la cuenta y cambiar la contraseña.
- c) Comenzar a organizar la información y crear espacios de trabajo.
- d) Gestionar la oficina online.

Los dos primeros puntos son muy simples y no requieren mayores conocimientos para llevarlos a cabo; pues en la primera únicamente se solicita el nombre del usuario y la clave, mientras que en la segunda exhibe los datos del usuario existente con los mismos datos con los que se creó, dando la posibilidad de realizar cambios en el perfil e incluso cambios a nivel de preferencias del usuario.

The screenshot displays a user profile interface. At the top, the user's name 'Edwin Bueno' is shown next to a profile picture placeholder. Below this, a yellow message box states: 'Esta es su cuenta personal. En esta vista puedes actualizar tu perfil e imagen ,cambiar tu contraseña y editar tus preferencias personales.' To the right of this message is an 'Ocultar' button. The user's details are listed as follows:

- Nombre de usuario: Edwin Bueno
- CARGO: n/a
- Empresa: winB
- Dirección de correo electrónico: win_bueno@hotmail.com

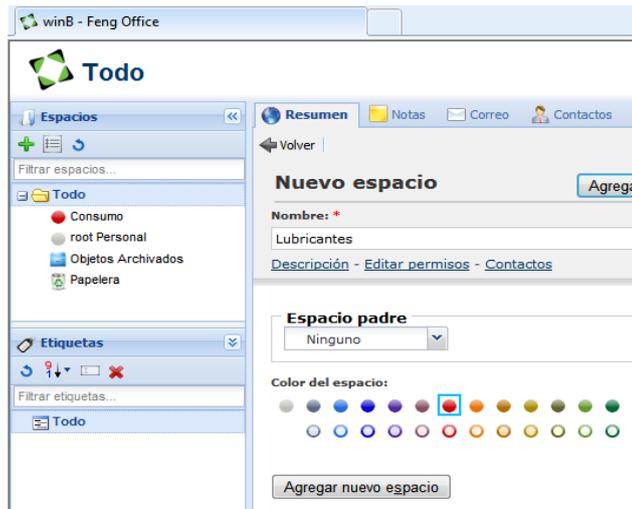
Below the details is a section titled 'Última actividad' (Recent Activity) with the following entries:

- Hoy, 09:44:10 Edwin Bueno inició sesión
- Mar 05, 22:37 Edwin Bueno cerró sesión
- Mar 05, 21:51 Edwin Bueno inició sesión

A link 'Ver toda la actividad...' is provided below the activity log. On the right side of the page, there are two panels: 'Acciones' (Actions) and 'Propiedades' (Properties). The 'Acciones' panel includes links for 'Editar cuenta', 'Guardar nuevo avatar', 'Modificar contraseña', 'Editar preferencias', 'Permisos', and 'Ver historial'. The 'Propiedades' panel shows 'Id único: us005', 'Creado por: root, el 04/03/2011', and 'Modificado por: Usted, hoy a las 10:22'.

Para los dos últimos puntos (c, d) se requiere un poco más de detalle, por lo que explicaremos con un poco mas de detenimiento.

Para crear un espacio de trabajo damos click en esa opción y parecerá un pantalla similar al recorte que se muestra a continuación.



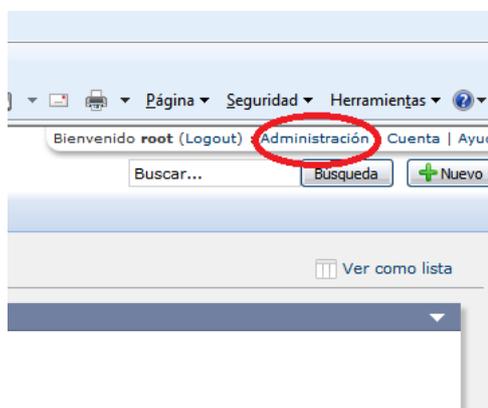
En este caso se está creando un espacio con el nombre de "Lubricantes", se indica que es un espacio "padre", es decir es el más alto en la jerarquía. Debajo de este se podrán crear espacios "hijo" en la medida que sean necesarios.

En el último punto se selecciona un espacio de trabajo para en él agregar documentos, tareas, los que a su vez se podrán compartir con el resto de usuarios de la empresa.



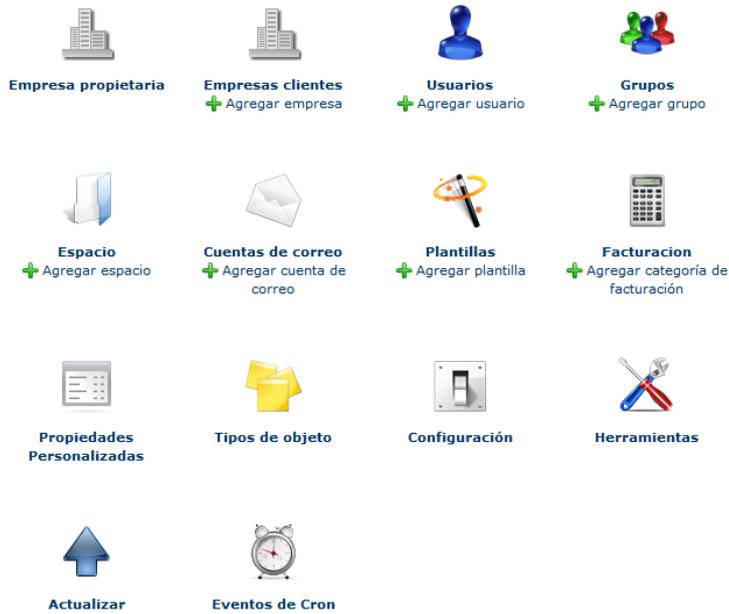
4.1.2.2 Uso del panel de Administración

Se puede acceder a esta opción utilizando el link "Administración" del panel de de OpenGoo, el mismo que se encuentra ubicado en la parte superior derecha de la pantalla. Este link aparecerá siempre y cuando el usuario conectado tenga los permisos o privilegios de administrador.



Administración

Bienvenido al panel de administración. Esta herramienta le permitirá administrar los datos de su empresa, sus miembros, clientes y los espacios a los cuales pertenece.



4.1.2.2.1 Empresa propietaria

Con la instalación de OpenGoo, se crea un propietario de la compañía, al acceder al link se podrán actualizar los datos, pero no se podrá eliminar ni cambiar los permisos, pues al ser el propietarios no habría razón para intentar reducir los permisos, bloquear áreas de trabajo o peor todavía eliminarlo.

4.1.2.2.2 Empresas clientes

Es un término para definir a una compañía que no es propietaria, es decir que no se creó con la instalación. Se pueden crear varias y además se pueden modificar sus permisos e incluso se pueden eliminar. Dentro de estas se pueden crear usuarios y asignarles los permisos que fueren convenientes.



Usuario nuevo
Agregar usuario

Nombre de usuario: *

Dirección de correo electrónico: *

Empresa: *
 + Agregar empresa...

Tipo de usuario: *

[Permisos - Avanzado](#)

Nombre visible

Contraseña
 Generar contraseña aleatoria
 Especifique contraseña

Contraseña: *

Repita su contraseña: *

¿Enviar notificación vía mail?

Agregar usuario

4.1.2.2.3 Usuarios

Permite crear y administrar los usuarios para las diferentes empresas.

Usuarios

winB

PHOTO

root

Administrador

[Editar cuenta](#) | [Modificar contraseña](#) | [Guardar nuevo avatar](#) | [Permisos](#)

PHOTO

Edwin Bueno

Administrador

[Editar cuenta](#) | [Modificar contraseña](#) | [Guardar nuevo avatar](#) | [Permisos](#) | [Eliminar](#)

+ Agregar usuario

División Consumo

PHOTO

JRV Mauro Matute

[Editar cuenta](#) | [Modificar contraseña](#) | [Guardar nuevo avatar](#) | [Permisos](#) | [Eliminar](#)

PHOTO

JZV Jamil Ramirez

[Editar cuenta](#) | [Modificar contraseña](#) | [Guardar nuevo avatar](#) | [Permisos](#) | [Eliminar](#)

+ Agregar usuario

Usuarios

+ Agregar usuario

4.1.2.2.4 Grupos

Permite crear y administrar grupos de usuarios con permisos comunes.



Grupos
+ Agregar grupo

Nombre	Usuarios	Opciones
administrators	2	Editar
Usuarios Consumo	2	Editar Eliminar

4.1.2.2.5 Espacio

De la misma manera que se explicó en el punto 2.1, sirve para crear y administrar los espacios de trabajo. Las funciones son las mismas explicadas anteriormente.



Espacio
+ Agregar espacio

4.1.2.2.6 Cuentas de Correo

Permite añadir y dar mantenimiento a las cuentas de correo que servirán para destinar la información (documentación).



Cuentas de correo
+ Agregar cuenta de correo

4.1.2.2.7 Plantillas

Sección donde se pueden administrar las plantillas que son configuraciones que permiten un ahorro de tiempo en la creación de tareas que tienen procesos repetitivos.



Plantillas
+ Agregar plantilla

4.1.2.2.8 Facturación

Sección donde se pueden administrar las categorías de facturación, o más bien dicho tarifas que se asignan a tareas o funciones que a su vez pueden ser asignadas a uno o más usuarios; el usuario individual, por el contrario, solamente puede tener asignada una tarifa en una hora determinada a la vez. Finalmente esto ayuda a generar facturas de pago por las horas trabajadas.



Facturacion
+ Agregar categoría de facturación

4.1.2.2.9 Propiedades personalizadas

Son campos adicionales para información específica de acuerdo a las necesidades. Hablamos de que cada objeto tiene sus propiedades, que han sido previamente definidas por los desarrolladores. Estas propiedades pueden ser generales, pero a ellas se pueden añadir propiedades específicas que faciliten las búsquedas de los objetos.



Propiedades Personalizadas

4.1.2.2.10 Configuración

A través de esta opción se pueden realiza configuraciones generales de OpenGoo tales como la *forma de visualizarlo* (theme), el *destino de los documentos actualizados*, es decir si es que se deben grabar en la base de datos, o en un sistema de archivos.



Configuración

Además, permite configurar el *envío de correos* por parte de OpenGoo. Esta configuración es global y nada tiene que ver con la configuración de los usuarios individuales.

También en esta opción se pueden habilitar o deshabilitar los módulos de OpenGoo. Deshabilitar un módulo únicamente lo oculta del interfaz gráfica. No se alteran los permisos de los usuarios sobre los objetos.

Finalmente se debe anotar, que también desde aquí se pueden establecer parámetros la creación de contraseñas; estos pueden ser por ejemplo: tamaño mínimo, uso de meta caracteres, tiempo de expiración, bloqueos, etc.

4.1.2.2.11 Herramientas

Dentro de estas opciones tenemos la que sirve para realizar pruebas de envío de correo para verificar si es que OpenGoo está bien configurado.

Adicionalmente también se pueden realizar pruebas del envío de correos de forma masiva, ya sea a grupos completos o a muchos integrantes de ellos.



Herramientas

4.1.2.2.12 Actualizar

Opción que permite hacer una actualización de la versión de OpenGoo.



Actualizar

4.1.2.2.13 Eventos de cron

Esta le permite llevar a cabo eventos de una manera periódica, sin que haya necesidad de iniciar la sesión en el sistema. Para activar los elementos de cron, necesita configurar el archivo cron.php que se encuentra en el directorio raíz de OpenGoo. La periodicidad con la que se ejecute el cron determinara la regularidad con que se pueda actualizar y ejecutar una tarea. Es decir, si por ejemplo configuramos una tarea para que se realice cada cinco minutos, y se configura la ejecución de un cron cada cinco minutos, obviamente solamente buscará actualizar los datos cada cinco minutos.



Eventos de Cron

Eventos de Cron				
Nombre	Próxima ejecución	Período entre ejecuciones	Habilitado	
Recibir correos: <small>Este evento de Cron chequea todas las cuentas de e-mail del sistema en busca de nuevos correos.</small>	<input type="text" value="dd/mm/yyyy"/>	10 Minutos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="button" value="Guardar"/> <input type="button" value="Reiniciar"/>
Verificar actualizaciones: <small>Este evento de Cron verifica la existencia de nuevas versiones de Feng Office.</small>	<input type="text" value="dd/mm/yyyy"/>	1440 Minutos	<input checked="" type="checkbox"/>	
Envío de recordatorios: <small>Este evento de Cron envía los recordatorios definidos.</small>	<input type="text" value="dd/mm/yyyy"/>	10 Minutos	<input checked="" type="checkbox"/>	
Enviar notificaciones a través de cron: <small>Si este evento está habilitado notificaciones de correo serán enviadas a través del cron y no al ser generadas por Feng Office.</small>	<input type="text" value="dd/mm/yyyy"/>	1 Minutos	<input type="checkbox"/>	<input type="button" value="Guardar"/> <input type="button" value="Reiniciar"/>

4.1.2.3 Depurador

Toda la información de errores que puedan producirse con OpenGoo se almacenará en el archivo /cache/log.php. Esto ayudará a realizar reconocimientos y búsqueda de soluciones. Obviamente este depurador podría exhibir información importante referente a la instalación y datos en general de OpenGoo, por lo que en muchos casos es preferible desactivar el depurador.

4.1.3 Personalización

La personalización se ocupa de las tareas de configuración de preferencias del usuario para trabajar con los distintos aspectos de OpenGoo.

Antes que nada, es importante resaltar que cualquiera de las configuraciones que se presentan en este manual de administrados, podría perjudicar al correcto funcionamiento del programa, por lo que es conveniente siempre realizar los respaldos del caso.

4.1.3.1 Configurar la pantalla de ingreso

Para agregar un texto en la pantalla de ingreso de OpenGoo se debe editar el archivo \feng\application\views\access\login.php y añadir el siguiente código:

```
<p style="font-weight:bold;">TEXTO PERSONALIZADO</p>
```

Adicionalmente se puede incluso incrustar una en la pantalla de ingreso. Para esto podemos insertar por ejemplo el siguiente código en el mismo archivo antes mencionado.

```
<div id="dialog">
  
  Edwin Bueno
</div>
```

4.1.3.2 Configurar el logo

La forma más simple para modificar el logo es reemplazar el archivo `public/assets/themes/default/images/layout/logo.png` por el logo de la empresa o la imagen que se elija.

4.2 Manual de usuario OpenGoo

Este paquete de oficina es fácilmente instalable en servidores Windows o Linux con versiones recientes de Apache, PHP y MySQL; vale indicar que no es compatible con PHP4. El paquete es de código abierto y usa estándares también abiertos. Esto significa que cuando se quiera, se podrá migrar todos los documentos sin deberle nada a ninguna marca o empresa. Además se puede expandir como más conveniente sea para adaptarse a las necesidades de la empresa sin mayores problemas.

Este paquete de oficina puede ser personalizado de manera que se utilice dentro de una red interna sin tener que enviar los documentos con valiosa información a ningún servidor externo; pero además permitiendo realizar trabajos de varias personas en un mismo proyecto.

Por ejemplo, un administrador puede establecer fechas en los calendarios, avisos, permisos para los archivos, etc. Además, al ser centralizado, los archivos quedan resguardados en el propio servidor que mantenido como se debe y con los respectivos respaldos, es prácticamente inmune a cualquier error.

4.2.1 Conceptos OpenGoo

4.2.1.1 Tipos de información

- Links Externos
- E-mails
- Contactos (direcciones y nombres de personas y organizaciones)
- Documentos (Archivos)
- Tareas y su tiempo de realización
- Calendario
- Enlaces

4.2.1.2 Comentarios en los objetos

La mayoría de objetos que se manejan permiten adjuntar comentarios que posteriormente servirá de información para otros usuarios, e incluso podrán responderlos de ser necesario. La finalidad de estos comentarios es la misma que la de los comentarios de los blogs, es decir trata de llevar una bitácora de acciones realizadas por uno o más usuarios.

4.2.1.3 Enlace a objetos

La información es independiente; es decir, para llevar a cabo una actividad, pueden utilizarse varios documentos. OpenGoo maneja de manera versátil la información relacionada y los contenidos enlazados con objetos.

4.2.1.4 Búsqueda

Sin importar el tipo de texto, en OpenGoo existe una búsqueda muy completa. Los resultados se presentan rápidamente y de tal manera que inmediatamente podemos reconocer de qué tipo de información se trata.

4.2.1.5 La organización y filtrado de la información

Mientras mayor sea el volumen de información, más importantes se vuelven las herramientas que permiten gestionarla. OpenGoo ofrece dos conceptos para este fin: los espacios de trabajo y el etiquetado. Las etiquetas ayudan a indicar el contenido que corresponde a determinados temas; estos a su vez se encuentran ordenados en espacios de trabajo de forma similar a las carpetas donde se almacenan los datos en un orden jerárquico. Esto permitirá encontrar fácilmente cualquier información que se esté buscando.

4.2.1.6 Proteger la información

Generalmente la información será confidencial; para OpenGoo la maneja de tal manera que no sea pública. Cada usuario tiene un acceso personalizado o individualizado con unos derechos de acceso a la información.

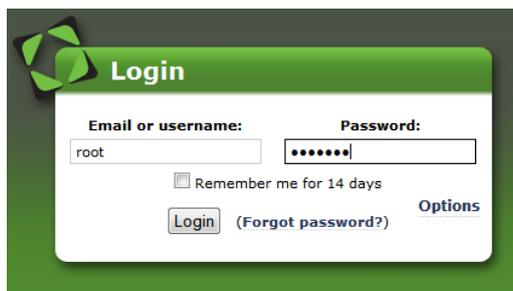
4.2.1.7 Creación de reportes

Se pueden crear y guardar reportes personalizados a través de una poderosa herramienta. Lo único que se requiere es escoger los campos del objeto que se desean exhibir, y luego añadir tantos filtros como sean necesarios para generar una lista de datos que satisfaga las necesidades.

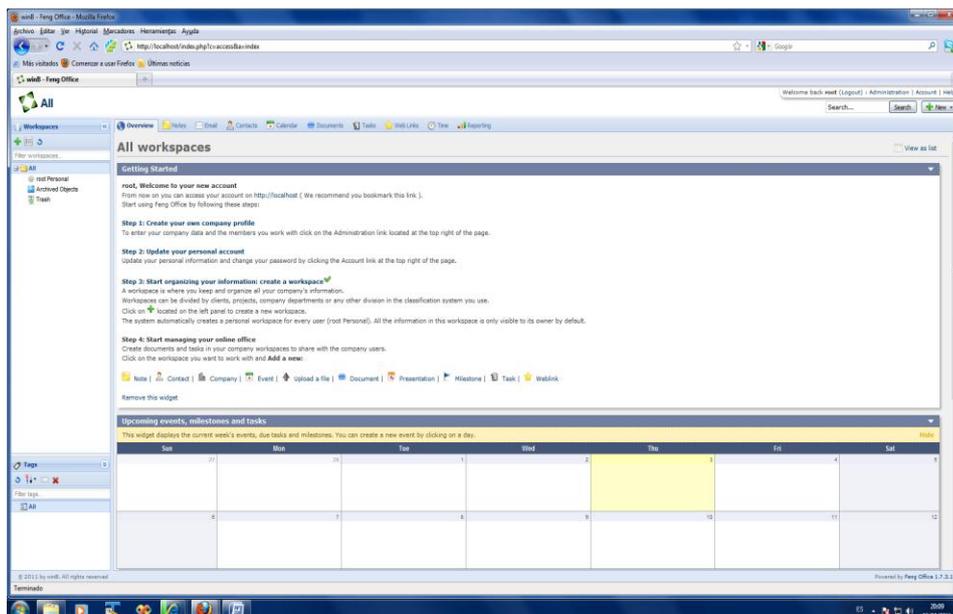
4.2.2 Primeros pasos.

4.2.2.1 Iniciar sesión

Para ingresar, basta con digitar en la línea de comandos del navegador de internet lo siguiente: <http://localhost>; esto exhibirá una pantalla donde se pide el usuario y contraseña que previamente fueron creados en la instalación.



Una vez ingresado, la primera pantalla será algo como lo siguiente:



4.2.2.2 Áreas básicas

Como principales áreas podemos enumerar las siguientes:

- Área principal con pestañas y barra de herramientas.
- Cabecera.
- Áreas de trabajo y etiquetas en la barra izquierda.

4.2.2.2.1 Área principal

En el área principal se tienen los accesos a la información almacenada en OpenGoo, para leerla, editarla o borrarla. Mediante las pestañas de la parte superior se selecciona el módulo con el que se quiere trabajar. Dentro de un módulo suele haber tres vistas diferentes:

- Listas son tablas de objetos de determinado tipo. Por ejemplo, en el módulo Notas la lista presenta todas las notas en filas y columnas. No todos los módulos tienen esta forma genérica para las listas. El módulo Calendario usa una representación gráfica de los meses, semanas y días donde se muestran los eventos y el módulo Tareas tiene un formato ligeramente diferente.
- Las Vistas Detalladas ofrecen, como su nombre indica, más detalles de un único registro y proporciona comandos adicionales para editar el registro.
- Las Vistas de edición consisten en formularios que permiten editar todos los detalles de un único registro. Suelen ir divididas en subsecciones que se pueden mostrar o no según las necesidades.

Las pestañas de la parte superior es donde se elige con qué tipo de información se quiere trabajar. Las etiquetas de estas pestañas dan un buen indicio del tipo de información que se puede obtener.

Hay una pestaña especial llamada "Resumen". Este es el punto de partida o página principal de la instalación de OpenGoo. El resumen ofrece una selección de la información más importante, más urgente o más reciente. Podemos llamarle Cuadro de Mandos.

Dependiendo de la pestaña en la que nos encontremos, se obtendrá una barra de herramientas justo debajo de las ellas. Dando clic en una herramienta se ejecuta un comando directamente, o aparece un menú para seleccionar una entre varias opciones.

4.2.2.2 Cabecera

En el lado izquierdo de la cabecera aparece el nombre del área de trabajo seleccionada, incluyendo el path.

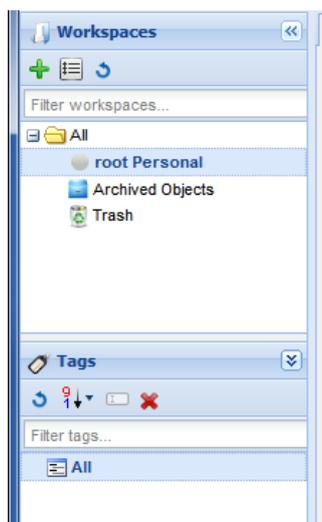


En la parte derecha de la cabecera se puede apreciar los siguiente:

- Nombre del usuario conectado
- Link para cerrar la sesión
- Link al panel de administración
- Link a la cuenta del usuario conectado actualmente
- Link para ayuda en línea
- Campo de búsqueda
- Botón "nuevo" para la creación de nuevos objetos independientemente del módulo en el que se esté trabajando.

4.2.2.3 Áreas de trabajo y etiquetas en la barra izquierda

En el lado izquierdo de la cabecera aparece el nombre del área de trabajo



La información se puede filtrar de dos maneras diferentes: ya sea a través de las áreas de trabajo, y/o también a través de las etiquetas; si se desea anular los filtros, únicamente se debe dar clic sobre "All".

Pueden usarse simultáneamente las áreas de trabajo y las etiquetas convirtiéndose en una búsqueda o filtro de tipo AND.

4.2.2.3 Tablero de instrumentos.-

El tablero de instrumentos (que se encuentra en la pestaña general) es la primera pantalla que aparece al iniciar la sesión en OpenGoo. Proporciona la información más reciente y más urgente de todos los módulos. Por ejemplo, se puede ver de un vistazo qué tareas y los hitos se tienen, los mensajes y los comentarios que han sido escritos recientemente, o qué documentos se han subido recientemente.

The screenshot displays the OpenGoo dashboard interface. At the top, there is a navigation bar with icons for Overview, Notes, Email (BETA), Contacts, Calendar, Documents, Tasks, and Web Links. Below this, the main content area is titled "All workspaces" and includes a "View as list" option. The dashboard is organized into several sections:

- Upcoming events, milestones and tasks:** A calendar view showing a grid for the week of October 29th to November 5th, 2008. A yellow highlight is visible on Saturday, October 29th.
- Tasks in progress:** A list of tasks, including "OpenGoo Team User Manual" with a duration of 0:01:34.
- Late milestones and tasks:** A list of tasks that are overdue, such as "OpenGoo Team Markus Marti: Send invitations" which is 5 days late.
- Pending tasks:** A list of tasks that are pending completion, including "OpenGoo Team Martin Sauter: (3 subtasks, Write OpenGoo 1.0 Manual (English Version) 2 still open) Complete this task".
- Unread emails:** A list of unread emails, including "Testing OpenGoo E-Mail" from MSauter@futurecom.ch dated Oct 29, 2008.
- Notes:** A list of notes, including "Welcome to OpenGoo!" and "OpenGoo resources".
- Latest comments:** A list of recent comments, including "Welcome to OpenGoo! No PDF version so far, but I'll let you know." and "OpenGoo 1.0 Launch Party Me too!".
- Documents:** A section at the bottom right for displaying documents.

Dentro de las opciones de configuración de la cuenta, incluso se puede configurar el tablero de instrumentos. A continuación la pantalla que se muestra para lograr el objetivo indicado.

Dashboard options

Show two weeks calendar widget: <i>Sets the calendar widget to display two weeks</i>	<input checked="" type="radio"/> Yes <input type="radio"/> No
Always show unread email in dashboard: <i>When NO is chosen emails from the active workspace will be shown</i>	<input type="radio"/> Yes <input checked="" type="radio"/> No
Show mini calendar widget:	<input checked="" type="radio"/> Yes <input type="radio"/> No
Show late tasks and milestones widget:	<input checked="" type="radio"/> Yes <input type="radio"/> No
Show pending tasks widget:	<input checked="" type="radio"/> Yes <input type="radio"/> No
Show tasks assigned to:	Anyone <input type="text"/>
Show emails widget:	<input checked="" type="radio"/> Yes <input type="radio"/> No
Show notes widget:	<input checked="" type="radio"/> Yes <input type="radio"/> No
Show documents widget:	<input checked="" type="radio"/> Yes <input type="radio"/> No
Show charts widget:	<input checked="" type="radio"/> Yes <input type="radio"/> No
Show 'Tasks in progress' widget:	<input checked="" type="radio"/> Yes <input type="radio"/> No
Show comments widget:	<input checked="" type="radio"/> Yes <input type="radio"/> No
Show workspace information widget:	<input checked="" type="radio"/> Yes <input type="radio"/> No
Show getting started widget:	<input checked="" type="radio"/> Yes <input type="radio"/> No
Show activity widget:	<input checked="" type="radio"/> Yes <input type="radio"/> No
Activity widget size: <i>Number of items displayed in Activity widget.</i>	<input type="text" value="30"/>

4.2.3 Módulos

4.2.3.1 Notas

Las notas son un camino simple para intercambiar información entre los usuarios de Feng Office. Las notas pueden ser usadas como reemplazo de un foro, un blog, una pizarra, o una lista de direcciones. Se le pueden agregar comentarios a cada nota y estos pueden responderse, entonces se puede discutir por esta vía los temas; y subscribiéndose a una nota, se recibe notificaciones por correo cuando haya un nuevo comentario. Esto hace que las notas sean un elemento simple, pero muy poderoso de OpenGoo.



Vale resaltar el hecho de que cuando se pasa el cursor por sobre la nota, se exhibe automáticamente un previo de la misma, esto resulta cómodo para cuando se tienen textos un tanto largos y que en primera instancia no se pueden comprender por cuanto el campo es muy pequeño.

Así mismo en el recorte de pantalla anterior se puede observar que se tienen en el menú opciones que una vez seleccionada la nota, permitirán editar, etiquetar, archivar, marcarla como leída o como no leída, archivarla o si ya no es necesaria, se puede enviarla al basurero.

Para tener una vista detallada de la nota, pinchamos ya sea en el dueño de la nota, o en el título de la misma, esto hará que se nos despliegue un detalle como el que se ve en el recorte de pantalla siguiente.



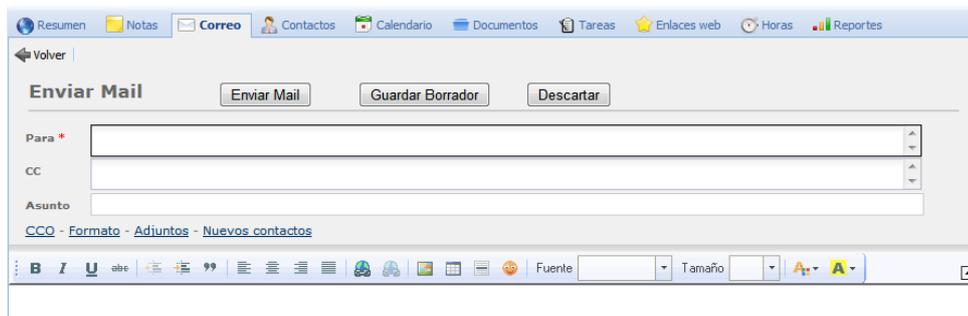
En la parte derecha podemos observar que dentro del bloque de "Acciones" aparece una opción que permite imprimir la nota; así como también en el bloque de "Propiedades" se coloca un identificador único de cada nota y los datos generales de espacios, suscriptores, fechas de creación y modificación, nombre de quien creó la nota y también de quién o quienes la hayan modificado.

4.2.3.2 Correo

Feng Office puede actuar como un cliente de correo web para sus usuarios. Puede enviar y recibir e-mails por cualquier cuenta POP3 o IMAP de correo que se tenga.

4.2.3.2.1 Vistas

Al igual que el software de correo electrónico, OpenGoo tiene funciones similares en sus diferentes botones. Por ejemplo al crear un correo nuevo con la opción , se mostrará una pantalla para iniciar la redacción de un e-mail.



Del mismo modo tiene opciones a través de las cuales se pueden realizar filtros que muestren: la bandeja de entrada, bandeja de salida, borradores, etc.

Filtro **por estado**: leídos, no leídos, o todos.

Filtro **por clasificación**: Clasificados (los asignados a un espacio de trabajo), no clasificados, o todos.

Filtro **por cuenta**: Se puede ver por cada una de las cuentas de mail que se han registrado en OpenGoo.

4.2.3.2 Añadir una cuenta

Añadir una cuenta de correo de OpenGoo, es cuestión de ingresar datos básicos como la dirección, server (POP3/IMAP o SMTP), detalles del usuario y detalles de encriptación.

Nueva cuenta de correo
Agregar cuenta de correo

Nombre de la cuenta * El nombre usado para identificar esta cuenta (ej. "Cuenta personal")

Dirección de email * La dirección de correo electrónico es la dirección que otras personas utilizarán para enviarle mensajes

[Configuración entrante](#) - [Ajustes SMTP](#) - [Configuración personal](#) - [Permisos de la cuenta](#)

Configuración entrante

Identificación de cuenta * El nombre de usuario de la cuenta o identificación usada para conectarse al servidor (ej. 'juan@servidor.com')

Contraseña * La contraseña requerida para conectarse a la cuenta

Dirección del servidor * La dirección del servidor de correo (ej. 'pop3.servidor.com')

Modo de conexión

POP3 Use SSL para conexiones de correo entrantes

Eliminar correos del servidor Habilite esta opción para que los correos sean eliminados del servidor luego de cierto tiempo.

Sí No luego de Días

Autoclasificar Si se selecciona un espacio, todos los correos entrantes se clasificarán automáticamente en dicho espacio.

▼

Ajustes SMTP

Servidor SMTP * El servidor SMTP es el que va a ser usado para enviar mails

Puerto de servidor SMTP * Éste es el puerto en el cual el servidor escucha el servicio SMTP. El valor asignado por defecto y el más común es el 25.

Para eliminar una cuenta, únicamente es necesario editarla y dar clic sobre el botón "Eliminar cuenta de correo".

← Volver | ✖ Eliminar cuenta de correo

Editar cuenta de correo Guardar cambios

Nombre de la cuenta * El nombre usado para identificar esta cuenta (ej. 'Cuenta personal')

Cuenta root

Dirección de email * La dirección de correo electrónico es la dirección que otras personas utilizarán para enviarle mensajes

win_bueno@hotmail.com

[Configuración entrante](#) - [Ajustes SMTP](#) - [Configuración personal](#) - [Permisos de la cuenta](#)

4.2.3.2.3 Correos y espacios de trabajo

Las cuentas de correo son independientes de los espacios de trabajo, estas son propiedad de cada usuario. Esto significa que por defecto, los mensajes son visibles única y exclusivamente para sí mismo. Únicamente cuando el usuario asigne una o más direcciones de correo a un espacio de trabajo, entonces esos usuarios podrán acceder a estos correos.

4.2.3.2.4 Archivos adjuntos

Cuando se trata de adjuntar un archivo a un correo, se puede hacerlo de dos maneras:

- Adjuntar directamente el archivo al correo que se está enviado.
- Enviar un link al archivo en OpenGoo. De esta manera el usuario podría bajar el archivo desde el directorio de instalación local de OpenGoo.

4.2.3.3 Contactos

Los contactos representan personas (usuarios) o compañías. Aparecerá una base de datos en la cual habrá que distinguir entre usuarios y contactos; en el ejemplo, el contacto es el resaltado en el rectángulo rojo, el resto son usuarios de OpenGoo.

Nombre	Espacios	Correo
División Consumo	Cons. /Ventas	
Edwin Bueno (winB)		win_bueno@hotmail.com
JRV Mauro Matute (División Consumo)		mauromatute@yahoo.com
JZV Jamil Ramirez (División Consumo)		jamilramirezy@yahoo.com
Landivar, Mateo (División Consumo)	root Personal Consumo	mateo.landivar@azende.com
winB		edwin.bueno@azende.com

Las personal pueden pertenecer a una empresa, pero no es obligatorio. Del mismo modo, una empresa puede tener muchos usuarios y contactos, pero no es obligatorio que los tenga.

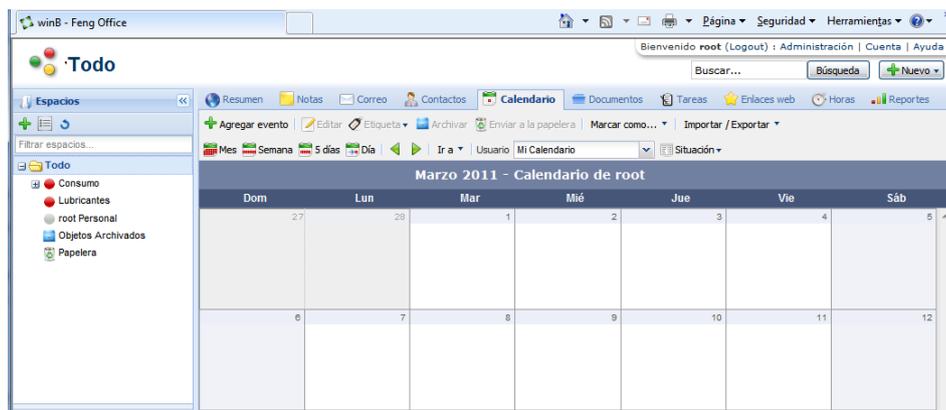
Dentro de los filtros, en el botón "ver", se puede visualizar únicamente empresas, únicamente persona, o todo.

En la barra de herramientas existen botones que permitirán editar, etiquetar, archivar, asignar roles o enviar el contacto a la papelera de reciclaje.

El botón "Importar/Exportar" permite hacer eso con los contactos desde o hacia archivos .csv o .vcf.

4.2.3.4 Calendario

El calendario permitirá hacer una planificación diaria de las actividades y tareas de cada usuario.



Este calendario puede ser visualizado de manera mensual (como el recorte de pantalla anterior), semanal, únicamente los cinco días laborables de la semana, o un solo día a la vez.

Cuando se agrega un evento con el botón , éste se asignará al espacio de trabajo que se haya seleccionado previamente en el cuadro de la parte izquierda, si no se lo ha hecho, automáticamente se asignará al espacio de trabajo personal por defecto del usuario y aparece una pantalla donde se pueden ingresar los datos referentes a dicho evento tales como etiquetas, recordatorios, fecha y hora de duración, suscriptores, objetos vinculados, etc.

Nuevo evento Agregar evento

Asunto: *

[Espacio](#) - [Etiquetas](#) - [Descripción](#) - [Evento Repetitivo](#) - [Recordatorios](#) - [Propiedades Personalizadas](#) - [Suscriptores](#) - [Objetos vinculados](#) - [Personas invitadas](#)

Etiquetas

Evento Repetitivo
Repetir:

Recordatorios
Mensaje pop-up: minutos antes Aplicar a todos los suscriptores
Agregar recordatorio

Fecha, hora y duración
Fecha: (dd/mm/yyyy)
Hora:
Duración: Horas
 Todo el día

Agregar evento

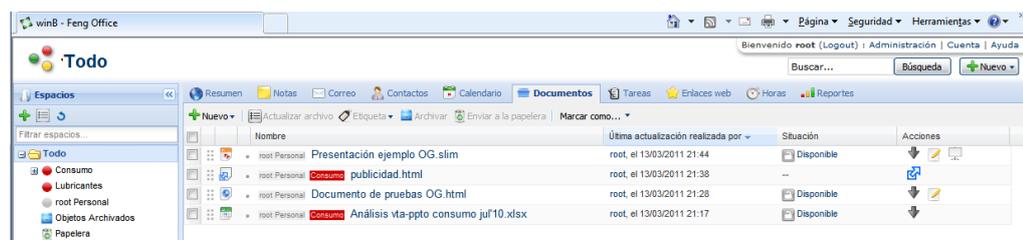
En la última de las opciones se puede incluso agregar los contactos o usuarios que están invitados para el evento.

Una vez que ya se han creado eventos, en la barra de herramientas se activarán botones que permitirán editar, etiquetar, archivar, marcar como leído o no leído; y al igual que los contactos, también el calendario puede ser importado o exportado.

4.2.3.5 Documentos

Una de las características de OpenGoo es que podemos subir, bajar y compartir cualquier tipo de documentos, pero debemos distinguir entre características de gestión de documentos y características de edición de documentos.

En la vista de lista de los documentos módulo se puede ver todos los archivos del área de trabajo actual.

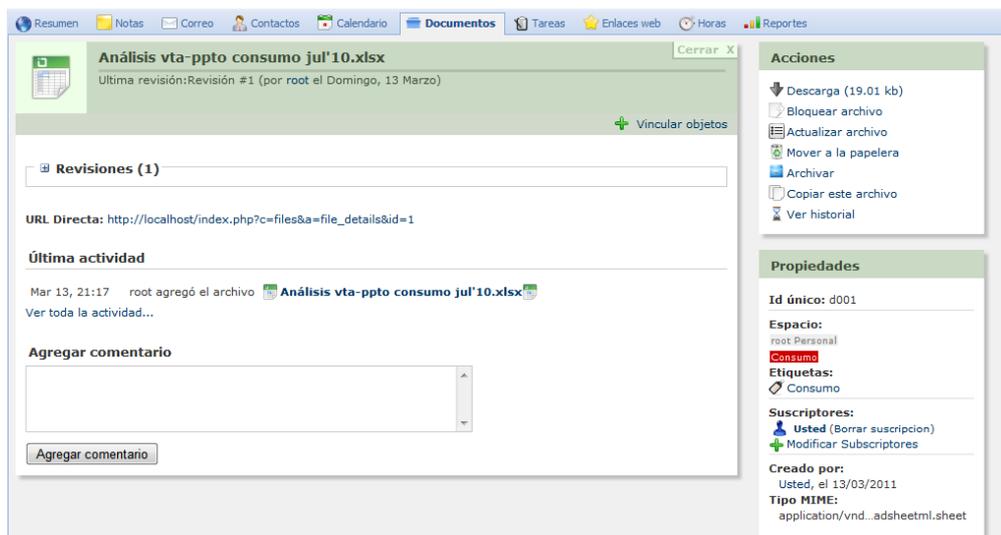


A través de la columna "Acciones", se podrá determinar si es que el documento puede ser modificado en línea o solamente permite bajarse el archivo para revisarlo o modificarlo.

Cabe señalar que aquí se pueden agregar documentos ya sea de manera directa, o también a través de web links.

- El primer documento es una presentación que no sólo pueden ser editadas, sino que también se puede abrir o presentar en una nueva ventana. Hay que tener presente que esto sólo está disponible para presentaciones de OpenGoo (no para los archivos de PowerPoint).
- El segundo es un documento que no está físicamente almacenada en su OpenGoo, pero si en algún otro lugar en la Web, es decir es simplemente un enlace.
- El tercero es un documento editable, aquí tienes la posibilidad de elegir entre la descarga y edición.
- El último es un modelo de documento (por ejemplo, un Excel o un archivo de Word). Este tipo de documentos solo se pueden descargar.

Cuando se da un clic sobre cualquiera de los documentos, aparecerá una pantalla similar al siguiente recorte:



Como se puede apreciar, en la parte derecha aparecen opciones para descargar, actualizar el archivo, bloquearlo, eliminarlo, archivarlo, copiar o ver el historial.

Adicionalmente se puede observar los espacios de trabajo y etiquetas del documento, a más del nombre del usuario que lo creó con la respectiva fecha de creación y de igual manera el nombre del último usuario que lo modificó, también con la fecha de esa modificación.

Vale indicar que cuando se ha modificado el archivo, deberá pulsarse el botón



para modificar sus propiedades y obviamente actualizarlo.

4.2.3.6 Tareas e Hitos



A través del botón se puede acceder al panel de tareas e hitos. Las tareas son una forma de decirles a las personas qué es lo que tienen que hacer; los hitos permiten decir cuándo hacer. Las tareas pueden ser asignadas a hitos, pero también pueden existir tareas sin asignación. Así mismo, se pueden asignar los hitos a las tareas, pero también pueden existir por sí solos sin que se les asigne a ninguna tarea quizá como un recordatorio.

Como se puede ver en el recorte de pantalla que tenemos a continuación, existe una ayuda contextual que indica la clase de filtros que se pueden establecer. Esto ayudará a facilitar la localización de una tarea determinada en cualquier momento.

Resumen | Notas | Correo | Contactos | Calendario | Documentos | **Tareas** | Enlaces web | Horas | Reportes

Nuevo | Completar | Etiquetar | Archivar | Enviar a la papelera | Marcar como... | Mostrar | Imprimir

Filtrar: Asignado a: Usted | Situación: Todo | Agrupar por: Hito | Ordenar por: Prioridad

Bienvenido al panel de tareas Ocultar

➤ Agregar hito | ➤ Agregar tarea

Puede aplicar uno de los siguientes filtros:

- Creado por:** sólo desplegar tareas creadas por un usuario o grupo específico
- Completado por:** sólo desplegar tareas completadas por un usuario o grupo específico
- Asignado a:** sólo desplegar tareas asignadas a un usuario o grupo específico
- Hito:** sólo desplegar tareas pertenecientes a un hito específico
- Prioridad:** sólo desplegar tareas con una prioridad específica (baja, normal, alta)

Puede agrupar tareas por los siguientes criterios (entre otros):

- Hito:** agrupar tareas por un hito específico
- Prioridad:** agrupar tareas por una prioridad específica (baja, normal, alta)
- Área de trabajo:** agrupar tareas por un área de trabajo específica

Al igual que en los módulos anteriores, este también tiene los botones para crear una tarea y/o hito, etiquetarlos, archivarlos, marcarlos como leído o no leído, enviar a la papelera de reciclaje; pero adicionalmente tiene un botón que permite marcar las tareas como completadas; es decir, como terminadas de ejecutar.

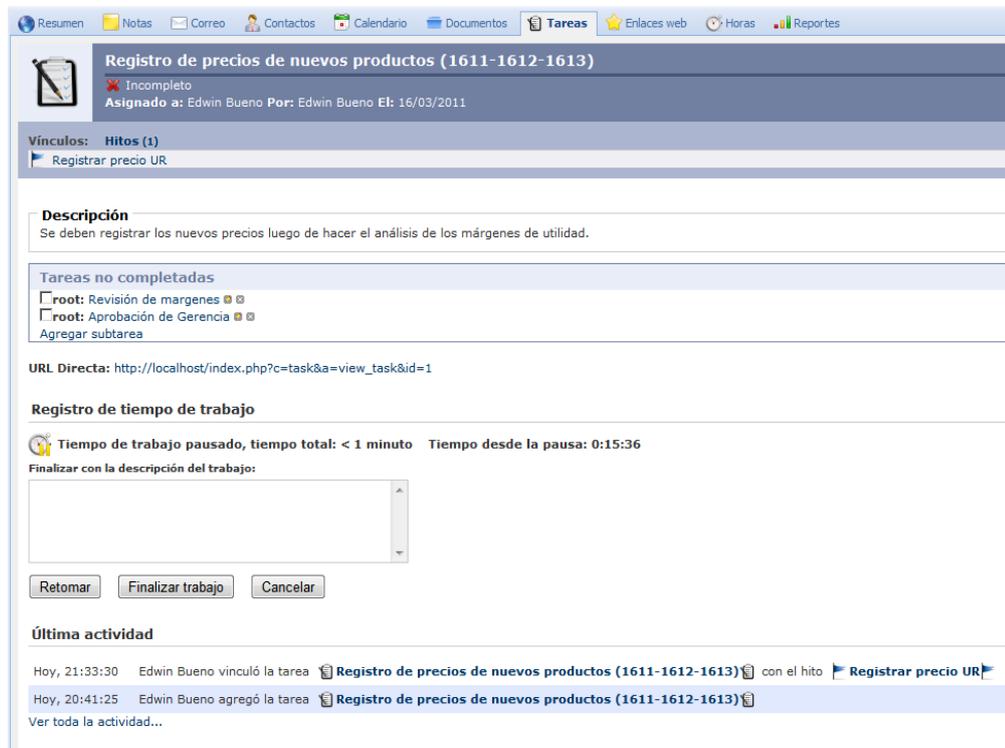


En la parte baja de la barra de menú se pueden ver opciones como filtrar, la relación que tienen los usuarios con la tarea o hito; es decir, se puede filtrar por quien la creó, a quien se asignó, quien completó.

También se puede filtrar por la situación o estado en el que se encuentra la tarea, puede ser por lo tanto pendientes, completadas, activas, retrasadas, etc.

Para complementar esto, posee también un filtro por hitos y otro por prioridades.

Cuando se necesita hacer una revisión rápida de la tarea y sus subtareas, basta con dar clic sobre ella y se desplegará una pantalla con la información básica que queremos conocer.



Editando una tarea, se tienen opciones de modificar o agregar espacios de trabajo, etiquetas, datos propios de la tarea, especificar si es una tarea repetitiva, se pueden añadir recordatorios; estas entre las principales opciones.

Resumen Notas Correo Contactos Calendario Documentos Tareas Enlaces web Horas Reportes

Volver

Editar tarea Guardar cambios

Nombre: *
Aprobación de Gerencia

Espacio - Etiquetas - Datos de tarea - **Tarea Repetitiva** - Recordatorios - Propiedades Personalizadas - Suscriptores - Objetos vinculados

Tarea Repetitiva

Repetir: **Sólo este día**
 Sólo este día
 Repetir diariamente
 Repetir semanalmente
 Repetir mensualmente
 Repetir anualmente

Se debe anotar que en el caso de los recordatorios existen interesantes opciones como es el caso de envío de estos al correo electrónico, o también a través de mensajes pop-up.

Resumen Notas Correo Contactos Calendario Documentos Tareas Enlaces web Horas Reportes

Volver

Editar tarea Guardar cambios

Nombre: *
Aprobación de Gerencia

Espacio - Etiquetas - Datos de tarea - **Tarea Repetitiva** - **Recordatorios** - Propiedades Personalizadas - Suscriptores - Objetos vinculados

Tarea Repetitiva

Repetir: Repetir diariamente

Cada 2 Días

Repetir para siempre

Repetir 10 Veces

Repetir hasta (dd/mm/yyyy)

Repetir según Fecha de comienzo

Recordatorios

Fecha límite:

E-mail 1 días antes Aplicar a todos los suscriptores

Mensaje pop-up 1 días antes Aplicar a todos los suscriptores

Agregar recordatorio

Como se puede ver en el recorte de pantalla de la página anterior, incluso OpenGoo ofrece un control de tiempo de realización de las tareas. En el detalle de cada tarea cuenta con un botón que cada vez que se da clic sobre él, retoma la tarea o pone la pausa. Una vez que se ha terminado, se pulsa sobre el botón finalizar trabajo. Vale

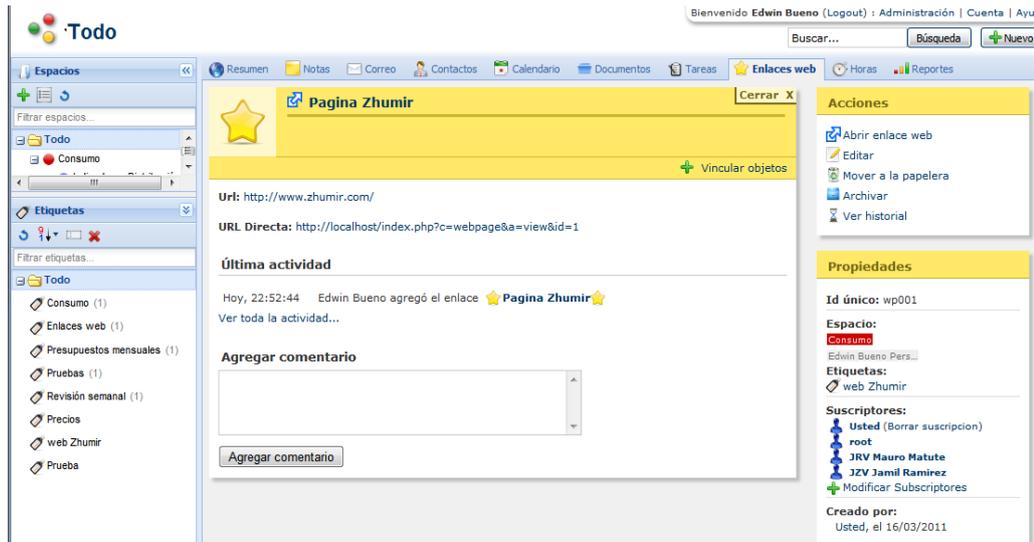
indicar que no hay ningún inconveniente en iniciar y permanecer corriendo el temporizador en varias tareas al mismo tiempo.

Otra de las herramientas que ayudan a mejorar los tiempos en la creación de tareas son las plantillas, que es una opción que le permite elaborar un molde de tarea que a futuro servirá para crear tareas similares en las que se agregará o modificará únicamente muy pocos datos. Esto se logra con la utilización del botón que aparece en el panel derecho como se puede ver en el siguiente recorte de pantalla.



4.2.3.7 Enlaces web

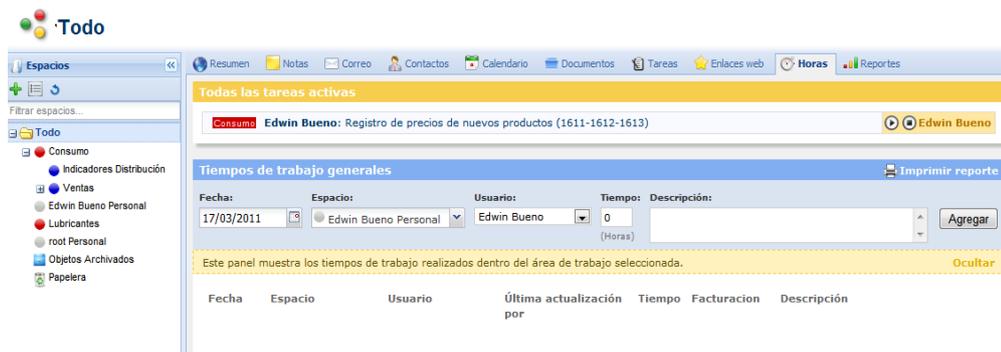
Los enlaces web son lo mismo que conocemos como marcadores o favoritos del navegador de internet. Al almacenar en OpenGoo estos enlaces, estamos dando la posibilidad que otros usuarios puedan acceder a este recurso compartido. Grandes colecciones de enlaces puede ser adecuadamente organizados en áreas de trabajo con etiquetas que permitan identificación, localización y uso oportuno de estos enlaces.



Como se puede apreciar en el recorte anterior, es muy sencillo como crear el enlace y colocar la dirección de internet (URL) con los datos que especifiquen de lo que se trata y listo.

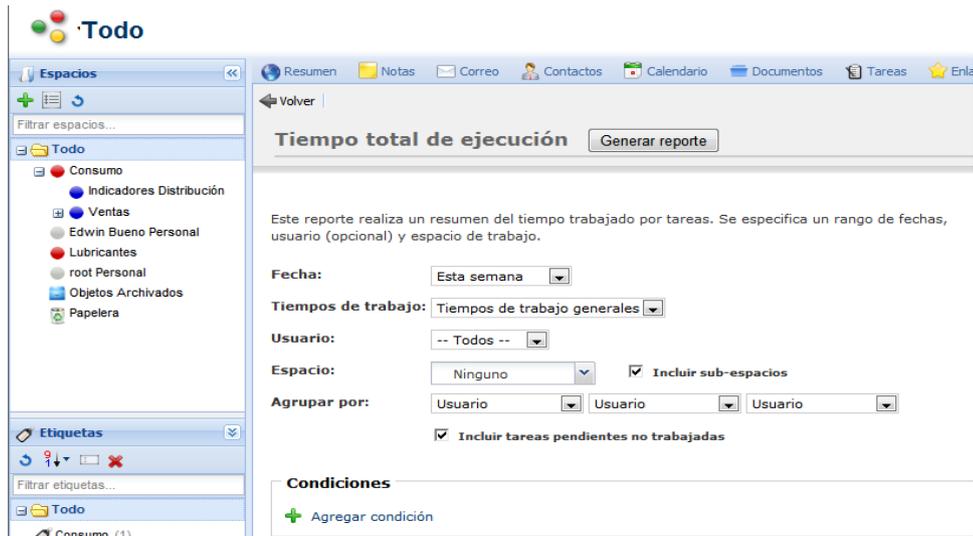
4.2.3.8 Tiempo

El módulo de tiempo permite realizar el seguimiento del tiempo que los diferentes usuarios han utilizado en una determinada tarea. Sobre la base de las tarifas horarias definidas en el panel de administración se pueden crear informes que muestran los costos por el usuario y/o área de trabajo dentro de un plazo determinado. Esto hace que sea fácil sacar cuentas para los clientes.

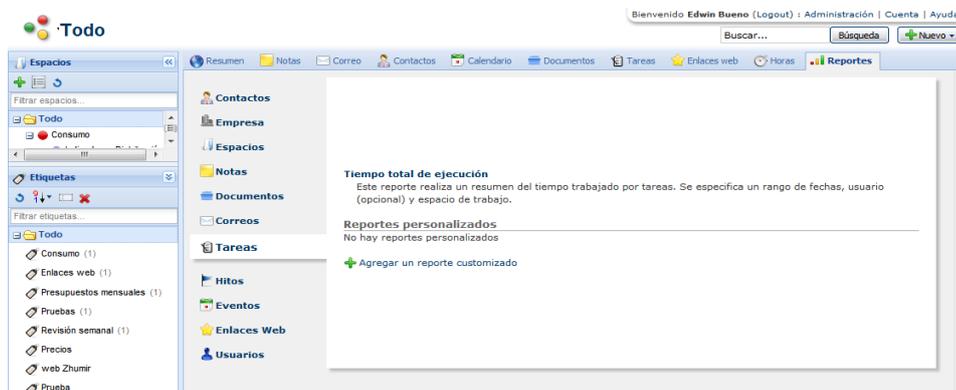


Se pueden editar las entradas directamente desde esta vista.

Para imprimir un reporte con los trabajos realizados, se debe dar un clic en **Imprimir reporte** y aparecerá una pantalla con filtros para configurar el reporte resultante.



4.2.3.9 Reportes



En este panel se puede ejecutar reportes que involucren a cualquiera de los objetos que se listan en la parte izquierda del recorte de pantalla.

Si es que el usuario tiene permisos dados por el administrador, incluso puede crear reportes personalizados para cada tipo de objeto.

En el siguiente ejemplo se puede ver un reporte de una serie de documentos pertenecientes a uno de los usuarios de la empresa.

Feng Office

Página Seguridad Herramientas >>

Reporte de documentos 16-mar-2011

Todos los documentos creados hasta el momento

Nombre de archivo	Creado	Creado por	Actualizado	Actualizado por	Descripción	Etiquetas	Espacios
Documento de pruebas OG.html	14/03/2011	root	16/03/2011	Edwin Bueno	--	Pruebas	root Personal
Análisis vta-ppto consumo jul10.xlsx	14/03/2011	root	16/03/2011	Mauro Matute	--	Consumo	root Personal, Consumo
Presentación ejemplo OG.slim	14/03/2011	root	14/03/2011	root	--	--	root Personal
publicidad.html	14/03/2011	root	14/03/2011	root	--	Enlaces web	root Personal, Consumo
Documento de pruebas OG.html-img-1.png	14/03/2011	root	14/03/2011	root	Este documento está incluido en: Documento de pruebas OG.html	--	root Personal

Es necesario resaltar el hecho de que estos reportes pueden ser enviados tanto a la impresora, como también a archivos .csv o .pdf

Para otorgar los permisos de manejo de reportes a los usuarios, se lo hace desde el panel de control en la configuración de la cuenta del usuario.

Permisos para el usuario Edwin Bueno

Modificar los permisos

Permisos del sistema

- Puede modificar los datos de la empresa propietaria ?
- Puede modificar configuraciones de seguridad ?
- Puede modificar configuraciones de espacios ?
- Puede modificar las configuraciones ?
- Puede modificar todos los contactos ?
- Puede manejar plantillas ?
- Permitir la modificación de la configuración de reportes ?**
- Puede manejar Tiempo ?
- Puede agregar cuentas de correo ?

CAPÍTULO 5

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Con el uso del software de gestión documental, se ha logrado organizar de mejor manera el flujo de la información del departamento de ventas; encontrando y solucionando problemas que se venían arrastrando, como lo es por ejemplo la falta de estandarización de los reportes; como lo es también la inexistencia de responsabilidades en la creación, uso y eliminación de documentos.

Se ha conseguido también mejorar la oportunidad de la información en el departamento de ventas de la empresa. Por ejemplo, al momento ya no es necesario que los usuarios esperen el envío de un correo por parte del departamento de Gestión y Planificación; pues con la centralización de la información, todos podrán acceder a través de la web en el momento que lo requieran.

Adicionalmente, el trabajo del departamento de gestión y Planificación que es el encargado de administrar la información del área de ventas, se ha visto beneficiado por la estandarización de los reportes, pues, la petición o requerimiento de nuevos de estos, está atada al análisis previo que conlleva a darle un enfoque más amplio que el que tenía hasta ahora; con esto se quiere decir que, la información deja de ser personalizada para pasar a ser de uso de varios departamentos o usuarios.

Los tiempos de búsqueda de documentos ha mejorado de manera muy importante; anteriormente era necesarios solicitar a cada "dueño" del documento que haga llegar una copia del mismo y en muchas ocasiones incluso habían pérdidas tanto de archivos como de documentos físicos que generaban el retraso en las actividades; ahora en cambio se tiene la posibilidad de buscar en un solo servidor de manera rápida y eficiente a través de etiquetas.

Finalmente, por lo investigado, se puede concluir que el software libre está creciendo a pasos agigantados y en el caso de los sistemas electrónicos de gestión documental, seguramente nada tienen que envidiarle al resto de programas del tipo Software Propietario. Como se puede apreciar en la parte práctica de la monografía, en la utilización de OpenGoo, la flexibilidad del software y las propiedades que le dan un fácil manejo, hacen de este uno de los más recomendados para la aplicación en cualquier tipo de organización.

Al final del capítulo que hace referencia al marco teórico se han anotado una serie de ventajas que contrastan con las dos desventajas que se han podido hallar durante esta práctica; eso quiere decir que mientras más pronto se acoplen las organizaciones a esta metodología, más pronto gozarán de los beneficios que están muy por sobre lo que se podría llamar inversión (desventajas).

5.2 Recomendaciones

- Para que la implementación del sistema de gestión documental sea exitosa, primeramente la empresa u organización debe tener bien definida su estructura; es decir, el organigrama debe ser claro, de manera que se puedan asignar las responsabilidades y a su vez establecer un correcto flujo de información.
- Una de las recomendaciones principales antes de realizar la implementación del software, es que se elija la mejor opción, de tal manera que no haya que adaptar la información al software, sino más bien por el contrario, sea el software el que se adapte a la información que se requiere y a la forma como se desea gestionarla.
- Si bien es cierto, la instalación del software no es muy complicada, pero siempre será recomendable que esta sea realizada por una persona con buenos conocimientos de sistemas informáticos; esto garantizará el correcto funcionamiento y con todas las capacidades del programa.
- Es un factor de éxito en la aplicación de un Sistema de Gestión Documental el hecho de poder contar con un profesional con experiencia en el manejo de archivos empresariales, y a su vez que este tenga un equipo de personas con los conocimientos básicos para la recepción, selección y clasificación de los documentos.
- La capacitación al personal (usuarios) es indispensable, así ellos sabrán para dónde se orienta la gestión documental y por tanto el apoyo que brinden será mayor; al desconocer los objetivos que se persiguen, pueden tender a ser superficiales y poco colaboradores.

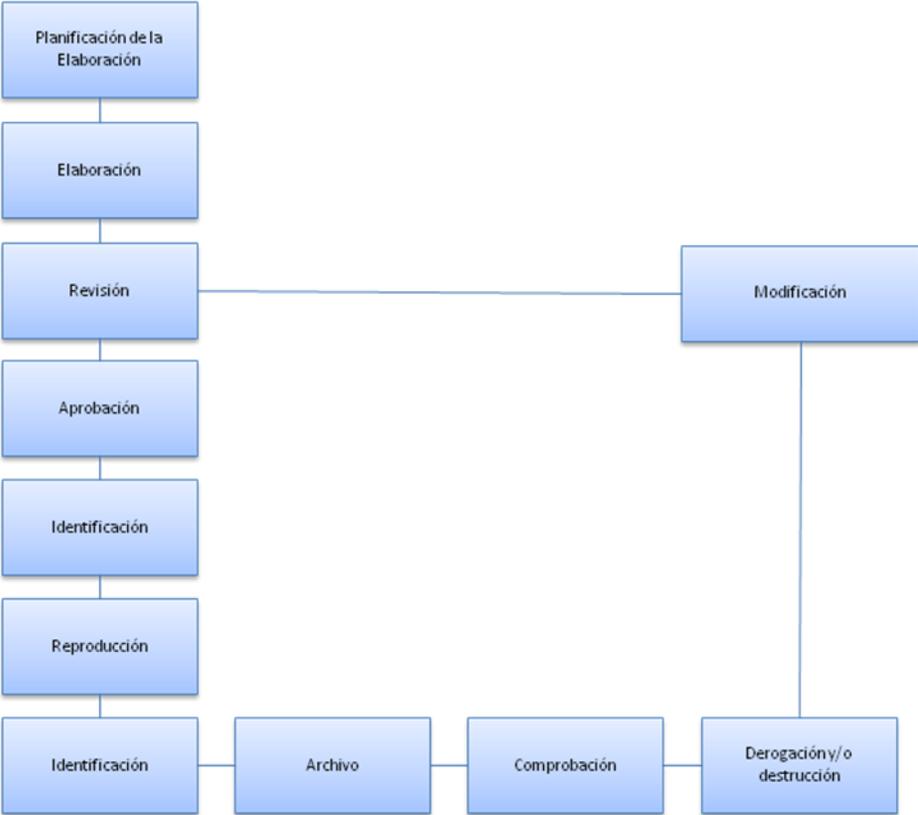
BIBLIOGRAFÍA

- Aja Quiroga, Lourdes.
http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol10_5_02/aci04502.htm
Fecha de consulta: 20/11/2010
- Codina, Lluís. Que es un sistema de gestión documental.
http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/1993/mayo/qu_es_un_sistema_de_gestin_documental.html
Fecha de consulta: 06/01/2011
- Contenidosweb.info, Gestión de Documentos
<http://www.contenidoweb.info/documentos/gestion-de-documentos.htm>
Fecha de consulta: 20/11/2010
- Delfos, Consultoría empresarial
http://www.dtic.co.cu/FTP/informes/df_v_2.6_015_08bi.pdf
Fecha de consulta: 20/11/2010
- Gestipolis.com. Gestión electrónica de documentos.
<http://www.gestipolis.com/canales5/emp/pymecommx/66.htm>
Fecha de consulta: 15/12/2010
- www.ReadSoft.es
<http://www.readsoft.es/automatizacion-facturas/gestion-documental.aspx>
Fecha de consulta: 26/01/2011
- [CDEQ] Josito, www.configurarequipos.com
<http://www.configurarequipos.com/doc439.html>
Fecha de consulta: 06/02/2011
- [CNG] Cabinet ng
<http://www.cabinetng.com>
Fecha de consulta: 22/12/2010
- [DEF] www.serviciostic.net, Gestión Documental
<http://www.serviciostic.net/servicios/trabajo-en-grupo/gestion-documental.html>
Fecha de consulta: 20/11/2010
- [FVLD] Fernandez Valderrama, Luis David.
http://www.sociedad_de_la_informacion.com,
Fecha de consulta: 10/03/2011
- [GMA] García Moreno, Antonia. La Gestión Documental en las empresas.
http://www.utpl.edu.ec/iso9001/images/stories/NORMA_ISO_9001_2008.pdf
Fecha de consulta: 26/01/2011
- [ISO] Norma ISO 9001:2008
http://www.utpl.edu.ec/iso9001/images/stories/NORMA_ISO_9001_2008.pdf
Fecha de consulta: 06/01/2011

- [MCV] Muñoz Casals, Velmour. Sistemas de Gestión Documental.
<http://www.monografias.com/trabajos-pdf/sistema-gestion-documental>
Fecha de consulta: 10/03/2011
- [MNAL] Mendoza Navarro, Aida Luz. La realidad Latinoamericana en Gestión de Documentos Electrónicos.
http://www.edocpa.com/images/ediciones/ponencia_6.pdf
Fecha de consulta: 15/12/2010
- [PATR] Pulgarín, Aleida. Tablas de retención documental.
<http://aleidapulgarin.blogspot.com/2008/07/tablas-de-retencion-documental.html>
Fecha de consulta: 10/03/2011

ANEXO A

Flash de ventas Diario mmm-aa



ELABORACIÓN

Entradas: Plan de elaboración de documentos
Proyecto de documento

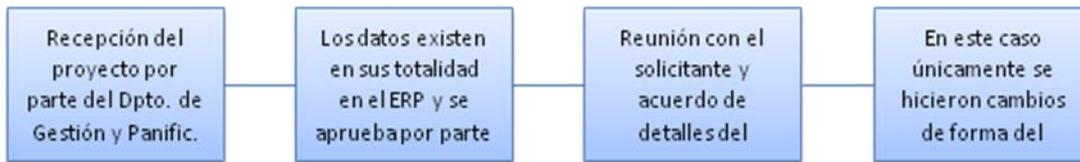
Salidas:



REVISIÓN

Entradas: Proyecto de documento

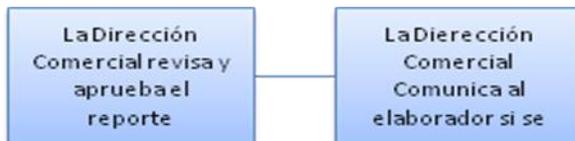
Salidas: Proyecto de documento corregido y listo para aprobar



APROBACIÓN

Entradas: Proyecto de documento revisado

Salidas: Documento Aprobado



IDENTIFICACIÓN

Entradas: Documento Aprobado

Salidas: Documento Identificado con un código



REPRODUCCIÓN

Entradas: Documento aprobado e identificado

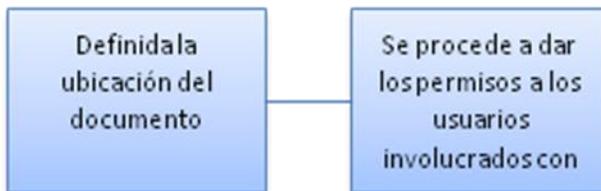
Salidas: Documento reproducido en el número de copias necesarias

La política de la empresa está muy apegada al cuidado del ambiente, es por esta razón que los documentos que constan en esta monografía única y exclusivamente se manejarán en el sistema de Gestión Documental a través de la visualización en pantalla. Hay que tener en cuenta que justamente la eliminación de papel es uno de los objetivos de la Gestión Documental. Por estas razones, esta parte del análisis no aplica.

DISTRIBUCIÓN

Entradas: Documento a distribuir

Salidas: Documento distribuido en las áreas



ARCHIVO

Entradas: Documento a archivar

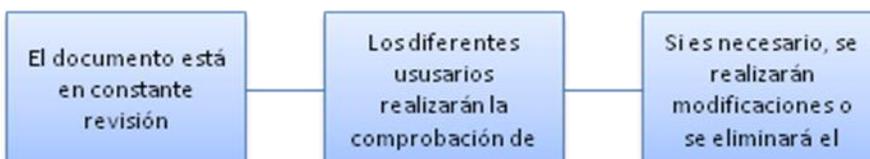
Salidas: Documento archivado

Cuando cada uno de los documento vaya cumpliendo su ciclo de vida, y si es que la característica de retención es histórica, se irá archivando de manera ordenada y adecuada. En este momento son todos los reportes nuevos y tiene vigencia, por lo tanto no aplica este punto.

COMPROBACIÓN

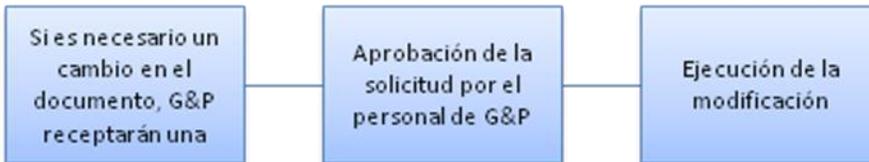
Entradas: Documento vigente

Salidas:



MODIFICACIÓN

Entradas: Documento vigente
Documento
Salidas: Documento modificado



DEROGACIÓN Y/O DESTRUCCIÓN

Entradas: Documento comprobado declarado obsoleto
Salidas: Documento derogado y/o destruido

En su momento, cuando se tenga que eliminar los documentos se aplicará esta parte del análisis.

CONSULTA

Entradas: Solicitud de consulta
Documento
Salidas: Documento consultado

La consulta de documentos es libre para todos los usuarios que tienen permisos para hacerlos; en otras palabras, la información del Sistema de Gestión Documental Electrónico siempre estará disponible para la consulta de los usuarios autorizados.

Los proyectos de documentos resultantes de las reuniones con las personas involucradas son los que constan en las siguientes hojas.

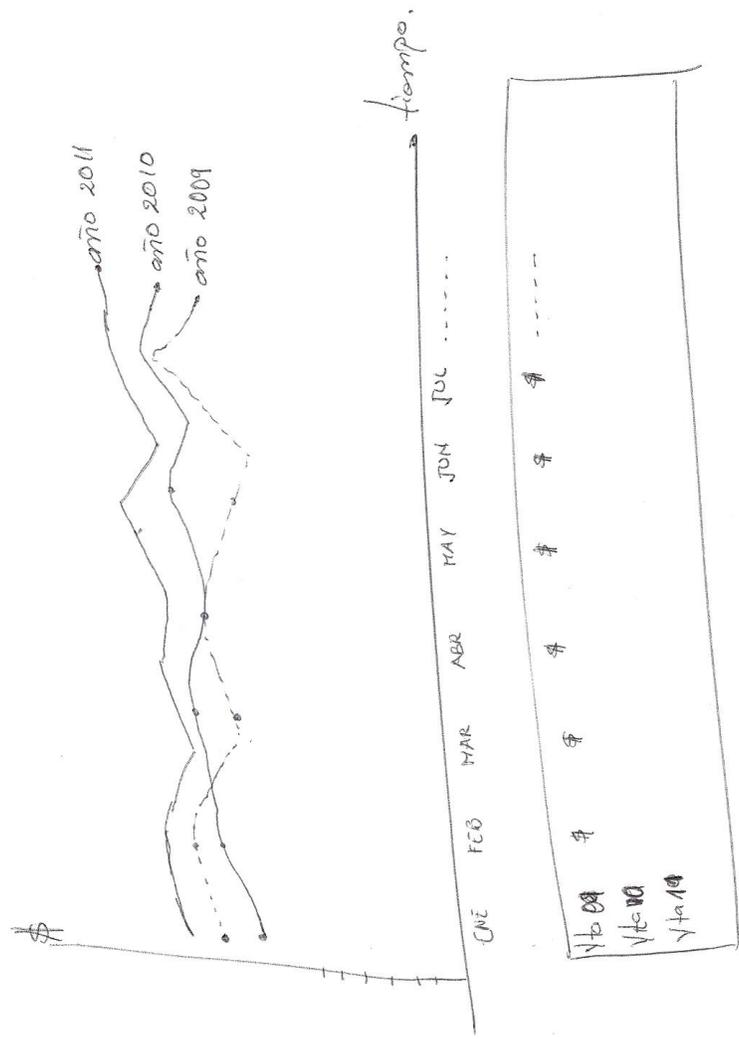
FLASH DE VENTAS

LINEAS	Vta Act	Proyec	Ppto	Cump.	Vta mes ant	%Var	Vta año ant	%Var.
	\$	\$	\$	%	\$	%	\$	%
Zhumir								
Uivent								
Gotared								
Deli								
Lic. Varios								
TOTALES	\$	\$	\$	%	\$	%	\$	%

DISEÑO: JEFATURAS REGIONALES / DIRECCION COMERCIAL / G&P

APROBACION: PRESIDENCIA.

EVOLUCIÓN MENSUAL DE VENTAS



DISEÑO: SUPERVISIÓN/JEFATURA REGIONAL GBP

APROBACIÓN: DIRECCIÓN COMERCIAL

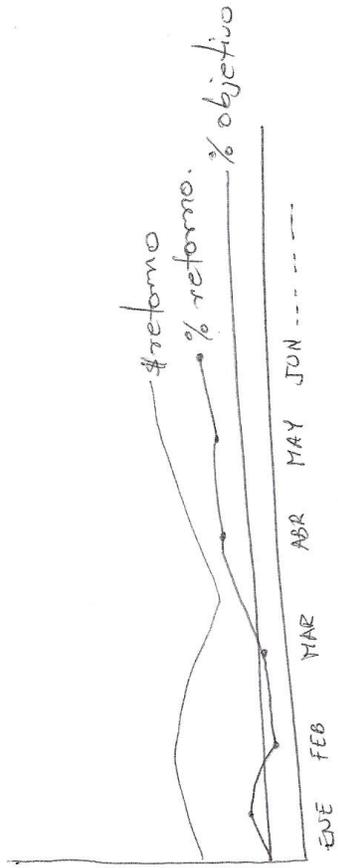
CUMPLIMIENTOS POR RUTA, POR LINEA.

LOCALIDAD	RUTA	PRESUPUESTOS					CUMPLIMIENTOS									
		ZHOMIV	VIVANT	GATORADE	JUGOS	LICUAR	ZHOMIV	VIVANT	GATO	JUGOS	LICUAR	Z	V	G	J	LV
CUENCA	CCU010	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	%	%	%	%	%

DISEÑO: SUPERVISIÓN/JEF. REGIONAL/GBR.

APROBACIÓN: DIRECCIÓN COMERCIAL

INDICADORES DE DISTRIBUCIÓN



% retorno	%	%	%	%	%	%	%
\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$
% objetivo	%	%	%	%	%	%	%

DISEÑO: JEFATURA DE DIST. / JEFES REGIONALES / G&P

APROBACIÓN: DIRECCIÓN COMERCIAL

LISTA DE PRECIOS VIGENTE AL: dd/mm/aa

Cod.	Producto	Subun.	Pre. Neto	IVA	TOTAL
1420	Gat. Vid 16oz	24	\$ 100	12	112
1518	Zh. Mz 750cc	12	\$ 50	6	56

DISEÑO: SUPERVISIÓN

APROBACIÓN: DIRECTOR COMERCIAL

REPORTE DE PROMOCIONES.

PROMOCIÓN: DELI 6 + 1 PAPITA.



DISEÑO: JEFES REGIONALES / G&P

APROBACIÓN: DIRECCIÓN COMERCIAL

COMPARATIVO DE PRESUPUESTOS FINANCIERO VS COMERCIAL

MES	LÍNEA	TENDENCIA	PPTO COMER.	COMPLIM	PPTO FINAN.	COMPLIM.
ENERO	Zhum	#	#	%	#	%
	Viv	#	#	%	#	%
	Del.	#	#	%	#	%
	Gov.	#	#	%	#	%
	Lic.	#	#	%	#	%
TOT. ENE		#	#	%	#	%
FEBRERO						

MARZO

⋮

ACUMULADO	Zhum.	Viv.	Del.	Gov.	Lic.
	#	#	%	#	%

DISEÑO: DIRECCIÓN COMERCIAL/DIRECCIÓN FINANCIERA/G&P
 APROBACIÓN: PRESIDENCIA.

RESUPUESTO FINANCIERO AÑO

LÍNEA	ENERO	FEBRERO	MARZO	-----	-----	-----	DICIEMBRE	TOTAL
Zhenny	\$	\$	\$				\$	
Vivian								
Deli								
Georgette								
Lic.								
TOTAL								

DISEÑAR: DIRECCIÓN COMERCIAL / DIRECCIÓN FINANCIERA / G&P.

APROBACIÓN: PRESIDENCIA.

PRESUPUESTO COMERCIAL

VENTAS MENSUALES POR RUTA.

LOCALIDAD.	ROTA.	ZAM. #ASTIVO	VIVANT ESPECIAL	GATOR.	JUGOS	Lic.VAR	TOTAL
CUENCA.	CC0001	\$	\$	\$	\$	\$	≤\$
CUENCA	CC0002	\$	\$	\$	\$	\$	\$
⋮							
TOT. CUENCA		\$	\$	\$	\$	\$	\$
QUITO							
⋮							
⋮							
⋮							

TOTAL PAIS	PAIS	\$	\$	\$	\$	\$	\$
------------	------	----	----	----	----	----	----

DISEÑO: JEFATURAS REGIONALES/G&P

APROBACIÓN: DIRECCIÓN COMERCIAL

PRESUPUESTO COMERCIAL MENSUAL

LOCALIDAD	FUMIR	VIVANT	GATOR.	JUGOS	LIQUAR	TOTAL
CUENCA	\$	\$	\$	\$	\$	\$
QUITO	\$	\$	\$	\$	\$	\$
GUAYAQUIL	\$	\$	\$	\$	\$	\$
⋮						
⋮						
⋮						
TOTAL PAÍS	\$	\$	\$	\$	\$	\$

Diseno: DIRECCION COMERCIAL/CEP

Aprobacion: PRESIDENCIA.

ANEXO B.

Tablas de retención.

Entidad Productora. Corresponde al nombre completo o Razón social.

Oficina Productora. Es el nombre de la unidad administrativa que conserva la documentación tramitada en ejercicio de sus funciones.

Hoja. En el primer espacio debe consignarse el número que identifica cada hoja, siguiendo un consecutivo que determinará el total de las hojas utilizadas para la elaboración de las tablas de retención de la entidad. El segundo corresponde al número total de hojas diligenciadas para la entidad.

Código. Sistema convencional que identifica tanto las unidades productoras de documentos como sus series respectivas. Este debe responder al sistema de clasificación documental establecido en la entidad.

Serie. Debe anotarse el nombre asignado al conjunto de unidades documentales, emanados de un mismo órgano o sujeto productor como consecuencia del ejercicio de sus funciones específicas. De ser pertinente, también se listarán la sub series correspondientes.

Retención. Plazo en términos de tiempo en que los documentos deben permanecer en el archivo de gestión o en el archivo central. Esta permanencia está determinada por la valoración derivada del estudio de la documentación producida en las oficinas.

Archivo de Gestión. Es aquel donde se reúne la documentación en trámite en busca de solución a los asuntos iniciados, sometida a continua utilización y consulta administrativa por las mismas oficinas u otras que la soliciten. Es el archivo de las oficinas productoras.

Archivo Central. Unidad administrativa donde se agrupan documentos transferidos o trasladados por los distintos archivos de gestión de la entidad respectiva, una vez finalizado su trámite, que siguen siendo vigentes y objeto de consulta por las propias oficinas y los particulares en general.

Disposición final. Hace referencia a la tercera etapa del ciclo vital, resultado de la valoración con mira permanente, a su eliminación, selección por muestreo y/o microfilmación.

Conservación total. Se aplica a aquellos documentos que tienen valor permanente, es decir, los que lo tienen por disposición legal o los que por su contenido informan sobre el origen, desarrollo, estructura, procedimientos y políticas de la entidad productora, convirtiéndose en testimonio de su actividad y trascendencia. Asimismo, son Patrimonio documental de la sociedad que los produce, utiliza y conserva para la investigación, la ciencia y la cultura.

Eliminación. Proceso mediante el cual se destruyen los documentos que han perdido su valor administrativo, legal o fiscal y que no tienen valor histórico y carecen de relevancia para la investigación, la ciencia y la tecnología.

Selección. Proceso mediante el cual se determina la conservación parcial de la documentación por medio de muestreo, entendiéndose este como la operación por la cual se conservan ciertos documentos de carácter representativo o especial durante la selección con criterios alfabéticos, numéricos, cronológicos, topográficos, temáticos, entre otros.

Microfilmación: Técnica que permite, fotografiar documentos y obtener pequeñas imágenes en película. En esta columna también se indican otros soportes electrónicos o magnéticos.

Procedimientos. En esta columna deben consignarse los procesos aplicados en la modalidad de muestreo, microfilmación y eliminación.

Fuente:

TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL										
ENTIDAD PRODUCTORA: <u>Distribuidora de Productos JCC</u>									HOJA #: 1 DE: 2	
OFICINA PRODUCTORA: <u>Gestión y Planificación</u>										
Código	Nombre de la serie, subserie o asuntos	RETENCIÓN				Disposición Final				PROCEDIMIENTOS
		Arc. De Oficina	Archivo Central	Archivo Intermedio	Archivo Histórico	CT	E	M	S	
RGV-001	Flash de ventas Diario mmm-aa	1 día					<input checked="" type="checkbox"/>			Diariamente se irá actualizando el archivo y no es necesario guardar una versión anterior sino que, se puede sobrescribirlo.
RGV-002	Evolución mensual de ventas			5 años		<input checked="" type="checkbox"/>				Al cierre de cada mes se actualizará y almacenará. Siempre mantendrá un histórico de cinco años.
RGV-003	Cumplimiento por ruta por línea mmm-aa		1 año				<input checked="" type="checkbox"/>			Actualización diaria del archivo
RGV-004	Indicadores de distribución		1 año			<input checked="" type="checkbox"/>				Actualización diaria del archivo
RGV-005	Listas de precios				7 años	<input checked="" type="checkbox"/>				Se mantendrán versiones por el lapso de siete años.
RGV-006	Evaluación de promociones		2 años			<input checked="" type="checkbox"/>				Siempre será un monitoreo de la principal promoción vigente a la fecha.
RGV-007	Comparativo de Presupuestos vs ventas				7 años	<input checked="" type="checkbox"/>				Porcentajes de cumplimiento tanto del presupuesto comercial, como el financiero.
Convenciones: CT= Conservación Total E = Eliminación M= Microfilmación S=Selección										
						Firma del responsable: _____				
						Fecha: 03/ene/2011				

TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL

ENTIDAD PRODUCTORA: Distribuidora de Productos JCC

OFICINA PRODUCTORA: Gestión y Planificación

HOJA #: 2 DE: 2

Código	Nombre de la serie, subserie o asuntos	Retención				Disposición Final				PROCEDIMIENTOS
		Archivo de Gestión	Archivo de Gestión	Archivo de Gestión	Archivo central	CT	E	M	S	
AFV-001	Presupuesto financiero aa				7 años	<input checked="" type="checkbox"/>				Presupuesto que elabora el departamento financiero
RGV-002	Presupuesto comercial anual aa				7 años	<input checked="" type="checkbox"/>				Presupuesto elaborado por el departamento comercial, basado en el financiero.
RGV-003	Presupuesto comercial mensual mmm-aa				7 años	<input checked="" type="checkbox"/>				Presupuesto mensual con ajustes de tendencias y con introducción de absorciones.

Convenciones:

CT= Conservación Total

E = Eliminación

M= Microfilmación

S=Selección

Firma del responsable: _____

Fecha: Fecha: 03/ene/2011

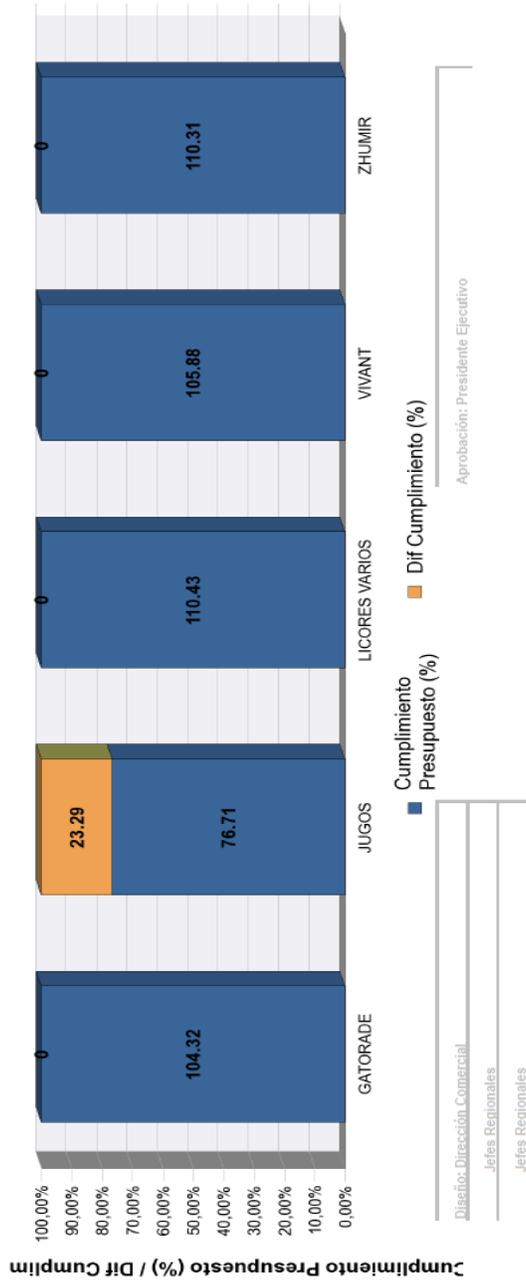
ANEXO C

En este anexo se puede ver extractos de cada uno de los reportes que se manejan dentro del sistema de Gestión Documental; cabe señalar que estos fueron diseñados con base en los proyectos que se obtuvieron en las reuniones con el personal responsable.

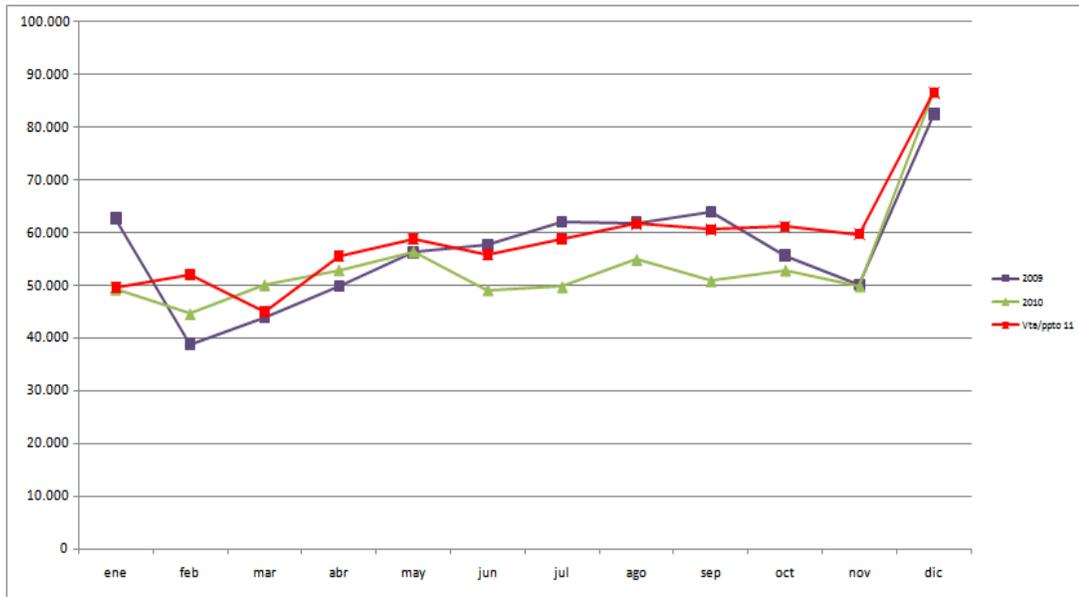
FLASH DE VENTAS MARZO '11 CIERRE

1 - DIVISION CONSUMO

Línea	Mes Actual (\$)	\$ Tendencia	Presupuesto (\$)	Cumplimiento Mes Anterior (%)	% CHG Mes Anterior (\$)	% CHG Año Anterior (\$)	% CHG Año
GATORADE	\$707.125	\$707.125	\$677.813	104,32%	\$565.252	\$619.144	14,21%
JUGOS	\$87.494	\$87.494	\$114.054	76,71%	\$88.522	\$94.166	-7,09%
LICORES VARIOS	\$69.819	\$69.819	\$63.227	110,43%	\$60.493	\$20.167	246,20%
VIVANT	\$226.201	\$226.201	\$213.631	105,88%	\$166.159	\$186.382	21,36%
ZHUMIR	\$623.975	\$623.975	\$565.679	110,31%	\$517.311	\$485.657	28,48%
Suma:	\$1.714.614	\$1.714.614	\$1.634.403	104,91%	\$1.397.738	\$1.405.515	21,99%



EVOLUCIÓN MENSUAL DE VENTAS 2009 - 2011



TOTAL PAÍS	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	TOTAL AÑO
2009	1844.366	1206.634	1486.821	1477.354	1639.633	1571.688	1571.670	1508.691	1488.745	1530.852	1503.722	2.014.328	18.644.505
2010	1407.896	1493.006	1609.725	1542.368	1582.867	1410.822	1392.039	1367.188	1.315.319	1.456.169	1.416.506	1.390.659	17.984.662
ppto std.	1.432.584	1.472.489	1.774.071	1.692.229	1.723.517	1.588.254	1.568.549	1.548.138	1.536.145	1.690.535	1.620.913	2.169.239	19.816.664
Cre. 11 vs 09	-13%	22%	19%	15%	5%	1%	0%	3%	3%	10%	8%	8%	6%
Cre. 11 vs 10	2%	-1%	10%	10%	9%	13%	13%	13%	17%	16%	14%	9%	10%

RGV-002

Diseño: Supervisores

1. Sierra Norte
2. Sierra Sur
3. Costa Norte
4. Costa Sur

Jef. Regional

1. Región Costa
2. Región Sierra

G&P

1. Jefe de G&P

Aprobación: Director Comercial

D.Comercial

**Cumplimientos por ruta
mar'11**

Localidad	Momento/Actividad	313 - GATORADE		318 - VIVANT		312 - ZHUMIR		576 - JUGOS		577 - LICORES VARIOS		TOTAL LINEAS		
		Presupues Venta \$	Cumpl	Presupues Venta \$	Cumpl	Presupues Venta \$	Cumpl	Presupues Venta \$	Cumpl	Presupues Venta \$	Cumpl	PresupuestVenta \$	Cump	
67 - RIOBAMBA CONSUMI	CCRB024	627	536	85%	123	163	138%	1,967	1,880	96%	67	2,783	2,585	93%
68 - CUMBAYA	CCB001	5,887	3,474	59%	200	160	80%	5,887	10,357	176%	223	12,327	14,310	116%
68 - CUMBAYA	CCB010	3,263	2,990	92%	697	479	69%	2,468	2,545	103%	402	7,229	6,797	94%
68 - CUMBAYA	CCB011	1,614	1,234	76%	281	217	77%	2,290	2,650	116%	198	4,661	4,463	96%
68 - CUMBAYA	CCB012	2,170	1,911	88%	367	281	77%	3,627	4,320	119%	234	6,775	6,936	102%
68 - CUMBAYA	CCB013	2,432	1,556	64%	252	231	92%	4,780	3,339	70%	388	8,084	5,885	73%
68 - CUMBAYA	CCB014	2,325	2,443	105%	501	462	92%	2,908	3,832	132%	335	6,394	7,348	115%
69 - AZOGUES CONSUMI	CAZE001	195	139	71%	195	217	111%	4,798	6,189	129%	16	5,373	6,675	124%
69 - AZOGUES CONSUMI	CAZE002	5	18	355%	3	7	265%	56	27	47%	0	67	54	80%
69 - AZOGUES CONSUMI	CAZE010	580	510	91%	702	647	92%	2,669	2,976	112%	167	4,234	4,450	105%
69 - AZOGUES CONSUMI	CAZE011	1,072	1,087	101%	1,297	1,386	107%	3,822	4,087	107%	206	6,633	7,084	107%
69 - AZOGUES CONSUMI	CAZE012	725	860	119%	754	740	98%	3,123	4,327	139%	190	4,947	6,371	129%
69 - AZOGUES CONSUMI	CAZE013	951	859	90%	1,196	991	83%	3,387	4,085	121%	118	5,857	6,252	107%
69 - AZOGUES CONSUMI	CAZE014	1,841	1,650	90%	1,767	1,688	96%	10,661	11,702	110%	369	15,094	16,000	106%
69 - AZOGUES CONSUMI	CAZE015	1,313	1,382	105%	1,316	1,336	102%	3,187	3,776	118%	176	6,205	6,931	112%
69 - AZOGUES CONSUMI	CAZE016	1,431	1,446	101%	1,468	1,386	94%	3,909	3,969	102%	170	7,391	7,403	100%
69 - AZOGUES CONSUMI	CAZE017	1,313	1,407	107%	1,300	1,230	95%	3,319	3,970	120%	179	6,293	6,923	110%
69 - AZOGUES CONSUMI	CAZE018	1,260	1,207	96%	1,193	1,467	123%	7,509	8,557	114%	89	10,362	11,587	112%
69 - AZOGUES CONSUMI	CAZE020	97	75	78%	215	191	89%	2,558	3,388	132%	69	2,940	3,728	127%
69 - AZOGUES CONSUMI	CAZE021	66	78	118%	100	104	105%	1,685	1,832	109%	6	1,856	2,050	110%
9 - MATRIZ	MAT010	5,505	4,444	81%	4,057	3,052	75%	12,436	6,999	56%	362	24,014	16,197	67%
9 - MATRIZ	MAT011				3,001	8,944	99%	19,175	19,480	174%	700	28,876	29,216	101%
9 - MATRIZ	MITYANZA	4,191	4,281	102%	1,739	1,879	108%	2,215	2,912	131%	269	8,480	9,264	109%
TOTAL:		669,748	705,985	105%	214,367	225,725	105%	582,361	620,225	107%	114,423	87,440	69,651	105%

RGV-003

Diseño: Supervisores

Aprobación: Dirección Comercial

1. Supervisor Costa Norte
2. Supervisor Costa Sur
3. Supervisor Sierra Norte
4. Supervisor Sierra Sur

1. Director Comercial

Jefatura Regionale

1. Jefe Regional Sierra
2. Jefe Regional Costa

G&P

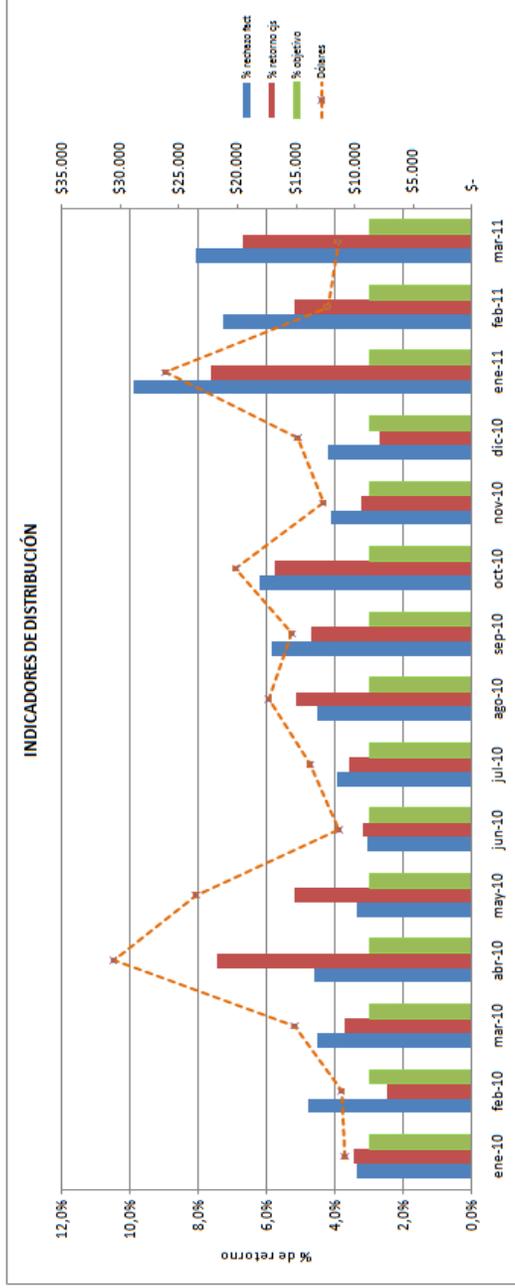
1. Jefe de G&P

INDICADORES DE DE DISTRIBUCIÓN 2010-2011

Escoger localidad

1 - CUENCA CONSUMO

	ene-10	feb-10	mar-10	abr-10	may-10	jun-10	jul-10	ago-10	sep-10	oct-10	nov-10	dic-10	ene-11	feb-11	mar-11	Total '10	Total '11	'11 vs. '10
% rechazo fact	3,4%	4,8%	4,5%	4,6%	3,4%	3,0%	3,9%	4,5%	5,9%	6,2%	4,1%	4,2%	9,9%	7,3%	8,1%	9,9%	8,4%	-1,5%
% retorno cjs	3,4%	2,5%	3,7%	7,5%	5,2%	3,2%	3,8%	5,1%	4,7%	5,8%	3,2%	2,7%	7,6%	5,2%	6,7%	7,6%	6,5%	-1,1%
% objetivo	3,0%	3,0%	3,0%	3,0%	3,0%	3,0%	3,0%	3,0%	3,0%	3,0%	3,0%	3,0%	3,0%	3,0%	3,0%	3,0%	3,0%	0,0%
Dólares	\$ 10.853	\$ 11.163	\$ 15.139	\$ 30.614	\$ 23.566	\$ 11.338	\$ 13.813	\$ 17.360	\$ 15.382	\$ 20.160	\$ 12.710	\$ 14.871	\$ 26.160	\$ 12.345	\$ 11.432	\$ 196.991	\$ 49.937	↓ (147.053)



FIGV-004

Diseño: Distribución

1. Jefe de Distribución

Jef. Regional

1. Región Costa

2. Región Sierra

G&P

1. Jefe de G&P

Aprobación: Director Comercial

D.Comercial

REPORTE DE LISTAS DE PRECIO

Vigencia al : 04 marzo 2011

ID	Descripcion	SubUn.	Pre. Vta.	IVA	TotalUnd
1468	GATORADE TROPICAL FRUIT TETRAPACK	4	3,03	0,3636	3,39
1469	GATORADE MANDARINA TETRAPACK	4	3,04	0,3648	3,40
1470	GATORADE UVA TETRAPACK	4	3,05	0,366	3,42
1695	GATORADE COOL BLUE 16 O.Z.	24	3,06	0,3672	3,43
2094	GATORADE 3 PACK MIX + SQUEEZER (1TROP. 2APPL)	1	3,07	0,3684	3,44
2187	GATORADE APPLE ICE 473ML X 24.	24	3,08	0,3696	3,45
2188	GATORADE COOL BLUE 473ML X 24.	24	3,09	0,3708	3,46
2190	GATORADE MANDARINA 473ML X 24.	24	3,10	0,372	3,47
2191	GATORADE TROPICAL FRUIT 473ML X 24.	24	3,11	0,3732	3,48
2193	GATORADE UVA 473ML X 24.	24	3,12	0,3744	3,49
2194	GATORADE SANDIA 473ML X 24.	24	3,13	0,3756	3,51
2198	GATORADE MANDARINA 473ML X 12.	12	3,14	0,3768	3,52
2199	GATORADE TROPICAL FRUIT 473ML X 12.	12	3,15	0,378	3,53
2280	GATORADE APPLE ICE 500 ML PET	24	3,16	0,3792	3,54
2281	GATORADE MANDARINA 500 ML PET	24	3,17	0,3804	3,55
2282	GATORADE TROPICAL FRUIT 500 ML PET	24	3,18	0,3816	3,56
2283	GATORADE UVA 500 ML PET	24	3,19	0,3828	3,57
2284	GATORADE SANDIA 500 ML PET	24	3,20	0,384	3,58
2340	GATORADE FRESA-MARACUYA 16 OZ.	24	3,21	0,3852	3,60
2342	GATORADE FRESA-MARACUYA 20 OZ. PET	24	3,22	0,3864	3,61
2346	GATORADE FRESA-MARACUYA 500 ML PET	24	3,23	0,3876	3,62
2448	PROMOCION GATORADE SANDIA 473ML	1	3,24	0,3888	3,63
2449	PROMOCION FRESA MARACUYA 16 OZ	1	3,25	0,39	3,64
2450	PROMOCION FRESA MARACUYA 20 OZ	1	3,26	0,3912	3,65
2451	PROMOCION FRESA MARACUYA 500ML	1	3,27	0,3924	3,66
2591	GATORADE TORONJA 500 ML PET	24	3,28	0,3936	3,67
2650	GATORADE IL. TROPICAL	12	3,29	0,3948	3,68
2651	GATORADE IL. MANDARINA	12	3,30	0,396	3,70

RGV-005

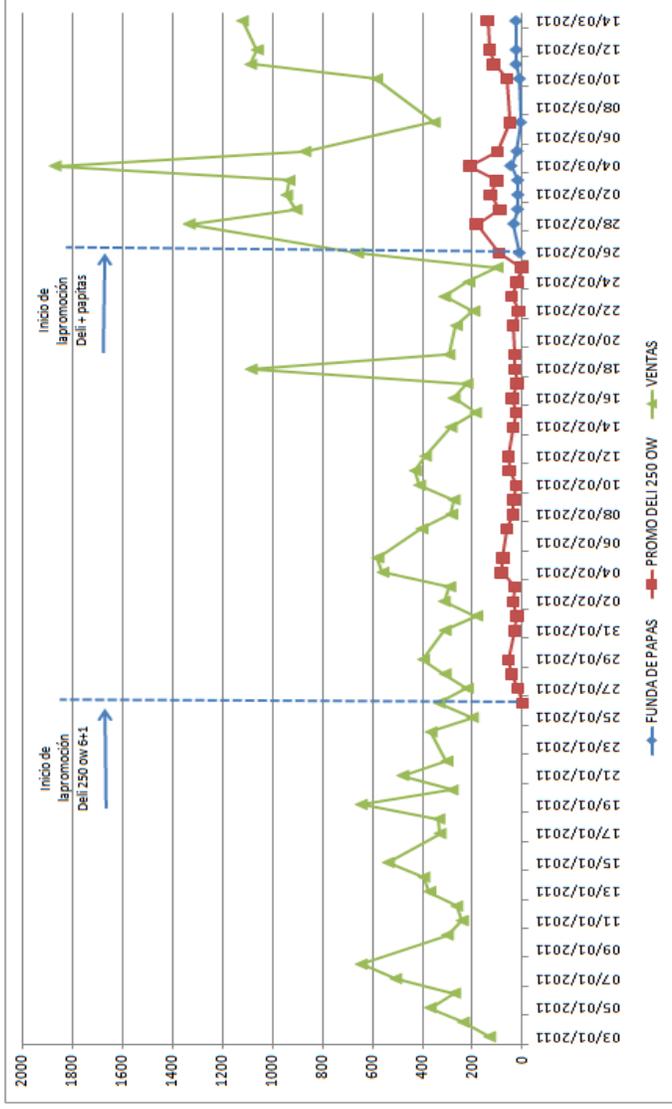
Diseño: Supervisores

1. Sierra Norte
2. Sierra Sur
3. Costa Norte
4. Costa Sur

Aprobación: Director Comercial

D.Comercial

EVOLUCIÓN PROMOCIÓN DELI + PAPITAS (Cuenca)



Promo Papas



DÓLARES		Promedio de Ventas diarias	
Localidad: 1 - CUENCA CONSUM		Ante-promo	Promo 6+1
		ene/11	mar/11
FUNDA DE PAPAS		-	22
PROMO DELI 250 OW		-	36
VENTAS		362	956
\$ papas vs Vtas	0%	0%	2%
\$ Deli 250ow vs Vtas	0%	0%	1%
Inerem. Vtas	0%	0%	164%

CAJAS		Promedio de Ventas diarias \$	
Localidad: 1 - CUENCA CONSUM		Ante-promo	Promo 6+1
		ene/11	mar/11
FUNDA DE PAPAS		-	2,242
PROMO DELI 250 OW		-	4
VENTAS		40	109

RGV-006

Diseño: Dirección Comercial

1. Director Comercial

Dirección Financiera

1. Director Financiero

G&P

1. Jefe de G&P

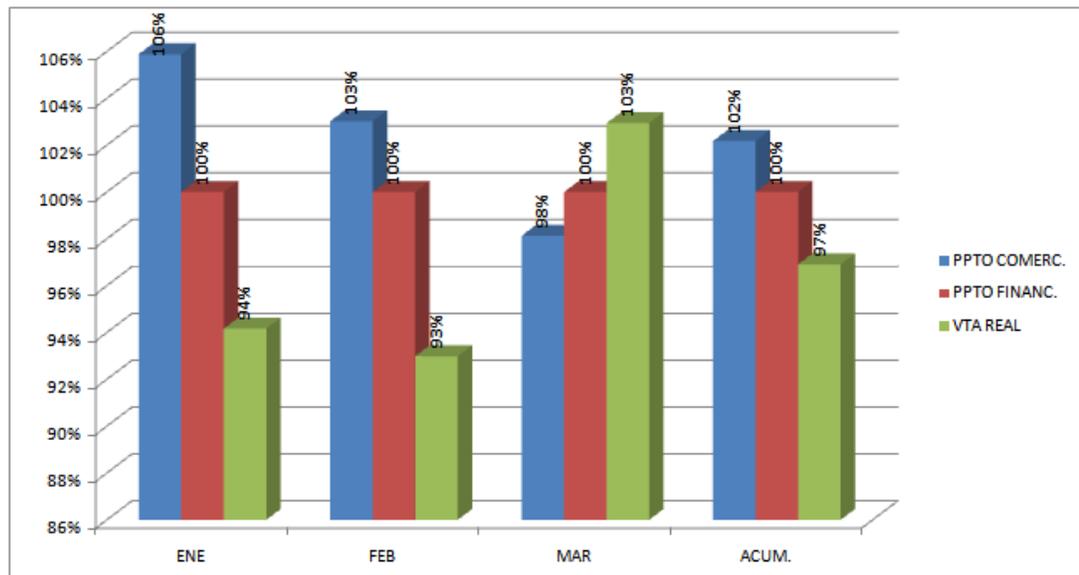
Aprobación: Presidencia

1. Presidente Ejecutivo

Presupuesto Comercial vs. Financiero 2011

LÍNEA	TENDENCIA CIERRE	PPTO COMERCIAL	Cumplim	PPTO FINANCIERO	Cumplim	Ppto comercial vs financiero	%	
ENERO	Zhumir	461.353	591.726	78%	504.776	91%	86.950	17%
ENERO	Vivant	179.015	149.926	119%	205.714	87%	(55.789)	-27%
ENERO	Gatorade	603.479	620.162	97%	619.702	97%	459	0%
ENERO	Deli	95.525	124.946	76%	124.946	76%	0	0%
ENERO	Licores	45.478	70.434	65%	15.528	293%	54.906	354%
ENERO	Total	1.384.850	1.557.194	89%	1.470.667	94%	86.527	6%
FEBRERO	Zhumir	538.650	586.016	92%	586.015	92%	0	0%
FEBRERO	Vivant	170.204	193.146	88%	181.001	94%	12.145	7%
FEBRERO	Gatorade	568.279	644.320	88%	629.905	90%	14.415	2%
FEBRERO	Deli	89.109	110.073	81%	121.758	73%	(11.685)	-10%
FEBRERO	Licores	61.534	48.374	127%	16.870	365%	31.505	187%
FEBRERO	Total	1.427.837	1.581.929	90%	1.535.549	93%	46.380	3%
MARZO	Zhumir	623.975	565.679	110%	605.615	103%	(39.936)	-7%
MARZO	Vivant	226.201	213.631	106%	224.190	101%	(10.559)	-5%
MARZO	Gatorade	707.125	677.813	104%	696.281	102%	(18.468)	-3%
MARZO	Deli	87.494	114.054	77%	122.905	71%	(8.851)	-7%
MARZO	Licores	69.819	63.227	110%	16.578	421%	46.649	281%
MARZO	Total	1.714.614	1.634.404	105%	1.665.568	103%	(31.165)	-2%
ACUMULADO	Zhumir	1.623.978	1.743.421	93%	1.696.407	96%	47.015	3%
ACUMULADO	Vivant	575.420	556.703	103%	610.905	94%	(54.203)	-9%
ACUMULADO	Gatorade	1.878.884	1.942.295	97%	1.945.888	97%	(3.594)	0%
ACUMULADO	Deli	272.128	349.073	78%	369.609	74%	(20.536)	-6%
ACUMULADO	Licores	176.892	182.035	97%	48.976	361%	133.060	272%
ACUMULADO	Total	4.527.301	4.773.527	95%	4.671.785	97%	101.742	2%

REPRESENTACIÓN GRÁFICA DE PPTO COMERCIAL Y VENTAS REALES VERSUS PPTO FINANCIERO



RGV-007

Diseño: Dirección Comercial

1. Director Comercial

Aprobación: Presidencia

1. Presidente Ejecutivo

Dirección Financiera

1. Director Financiero

PRESUPUESTO FINANCIERO 2.011													
Productos	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Acumulado
ZHUMIR	385.860	527.176	565.422	560.881	602.009	579.733	566.619	534.088	468.116	613.182	699.688	894.743	6.997.517
VIVANT	167.551	166.714	210.369	185.615	217.741	182.177	178.980	169.829	168.321	180.711	201.112	232.541	2.261.662
GATORADE	600.972	613.144	671.102	629.563	737.309	738.172	680.681	585.061	538.404	636.380	708.502	786.287	7.945.576
SUNNY	100.058	92.667	109.506	113.294	120.313	113.707	112.469	91.719	87.914	99.355	100.414	119.629	1.261.045
WHISKY	3.402	4.062	3.284	2.871	3.897	3.567	3.962	3.443	2.855	6.125	6.322	10.533	54.324
RON	8.009	10.135	11.098	15.430	13.595	12.164	11.449	7.871	6.440	12.300	15.760	17.173	141.424
SHELL	358.018	270.326	319.945	282.619	352.815	358.131	359.153	363.434	351.712	371.238	362.492	355.680	4.105.562
TOTAL	1.623.869	1.684.224	1.890.726	1.790.272	2.047.679	1.987.652	1.913.314	1.755.444	1.643.762	1.919.292	2.094.290	2.416.586	22.767.110
Descuentos	80.551	119.292	97.508	60.841	69.589	67.549	65.022	59.657	55.862	65.226	71.173	82.126	894.395
Devoluciones	36.895	29.629	16.880	23.744	27.158	26.362	25.376	23.282	21.801	25.455	27.776	32.050	316.406
Ppto - (Dcto.Dev)	1.506.423	1.535.303	1.776.338	1.705.687	1.950.933	1.893.741	1.822.916	1.672.505	1.566.100	1.828.611	1.995.341	2.302.410	21.556.309

AFV-001

Diseño: Dirección Comercial

1. Director Comercial

Dirección Financiera

1. Director Financiero

G&P

1. Jefe de G&P

Aprobación: Presidencia

1. Presidente Ejecutivo

PRESUPUESTO COMERCIAL 2.011													
Productos	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Acumulado
ZHUMIR	405.153	553.535	593.693	588.925	632.110	608.720	594.950	560.793	491.522	643.841	734.672	939.480	7.347.392
VIVANT	175.929	175.050	220.888	194.895	228.628	191.286	187.929	178.320	176.737	189.747	211.168	244.168	2.374.745
GATORADE	631.021	643.801	704.657	661.041	774.174	775.081	714.715	614.314	586.324	668.199	743.927	825.602	8.342.855
SUNNY	105.060	97.300	114.981	118.959	126.329	119.392	118.093	96.305	92.310	104.323	105.434	125.611	1.324.097
WHISKY	3.572	4.266	3.448	3.014	4.092	3.746	4.161	3.615	2.998	6.432	6.638	11.059	57.040
RON	8.409	10.642	11.653	16.202	14.275	12.772	12.021	8.265	6.762	12.915	16.548	18.032	148.495
SHELL	375.919	283.842	335.942	296.750	370.456	376.038	377.111	381.605	369.297	389.800	380.616	373.464	4.310.840
TOTAL	1.705.062	1.768.436	1.985.262	1.879.786	2.150.063	2.087.034	2.008.980	1.843.217	1.725.950	2.015.256	2.199.004	2.537.415	23.905.466
Descuentos	80.551	119.292	97.508	60.841	69.589	67.549	65.022	59.657	55.862	65.226	71.173	82.126	894.395
Devoluciones	36.895	29.629	16.880	23.744	27.158	26.362	25.376	23.282	21.801	25.455	27.776	32.050	316.406
Ppto - (Docto.Dev)	1.587.617	1.619.514	1.870.874	1.795.201	2.053.317	1.993.124	1.918.582	1.760.277	1.648.288	1.924.576	2.100.055	2.423.239	22.694.664

AGV-001

Diseño: Dirección Comercial

1. Director Comercial

Dirección Financiera

1. Director Financiero

G&P

1. Jefe de G&P

Aprobación: Presidencia

1. Presidente Ejecutivo

PRESUPUESTO MARZO 2011 (\$)

4	Rótulos de fila	ZHUMIR MASIPO	ZHUMIR ESPECIAL	LIGORES VARIOS	GATORADE VIDRIO	GATORADE PET	VIVANT NANTURAL	VIVANT SABORES	JUGOS	TOTAL
36	1 - CUENCA CONSUMO	95.776	9.958	9.728	7.811	30.250	8.504	18.983	4.338	185.248
45	10 - LOJA CONSUMO	25.988	6.228	2.305	3.653	11.293	6.575	3.440	2.552	62.034
58	11 - RIOBAMBA CONSUMO	14.501	7.335	2.076	3.073	6.867	1.762	2.943	3.089	41.645
72	12 - AMBATO CONSUMO	10.582	14.697	2.235	9.073	17.876	1.299	1.371	3.089	60.221
78	45 - LAGO AGRIO CONSUMO JCC	0	0	0	0	0	0	0	0	0
85	14 - LATA CUNGA CONSUMO	8.766	9.825	641	2.108	6.480	297	506	1.287	29.911
92	44 - LOS VALLES CONSUMO AZENDE	11.504	9.103	2.337	2.479	8.145	682	635	1.802	36.686
95	16 - CAYAMBE	3.168	2.303	838	1.410	3.824	788	1.400	1.836	15.567
98	17 - ESMERALDAS CONSUMO	416	1.931	132	3.659	1.422	320	237	2.317	10.435
107	18 - IBARRA - CONSUMO	7.403	6.215	2.755	6.475	8.813	1.719	1.775	2.317	37.471
127	19 - MACHALA CONSUMO	4.303	5.090	1.691	21.489	11.930	3.957	3.339	3.346	55.145
170	2 - QUITO CONSUMO	87.996	48.196	11.931	24.870	81.997	7.157	6.921	9.009	278.077
175	22 - CHONE	340	2.248	1.044	5.382	4.254	1.796	827	2.284	18.175
187	46 - MANTA CONSUMO	793	4.574	2.163	9.452	12.311	3.815	1.934	7.762	42.804
193	23 - PENINSULA CONSUMO	9.142	5.449	1.378	5.492	4.608	2.251	1.021	5.663	35.003
199	54 - QUEVEDO CONSUMO	484	3.125	1.230	4.907	3.542	1.884	1.211	3.422	19.806
204	26 - STO.DOMINGO CONSUMO	1.131	3.938	439	6.047	4.749	1.681	785	3.604	22.374
248	3 - GUAYAQUIL CONSUMO	38.505	41.143	5.253	89.375	76.818	26.651	13.686	41.184	332.614
255	37 - MILAGRO CONSUMO	13.357	5.420	553	6.388	6.414	2.615	1.176	2.831	38.753
262	68 - CUMBAYA	16.024	7.921	2.906	3.852	9.400	799	384	1.762	43.048
263	CA2001 - RUTA PLANTA K01	5.987	145	70	49	144	78	181	39	6.692
264	CA2010 - RUTA PREVENTA K11	2.655	61	168	153	481	268	369	206	4.380
265	CA2011 - RUTA PREVENTA K12	3.720	148	236	202	851	382	529	234	6.301
266	CA2012 - RUTA PREVENTA K13	3.469	112	122	128	555	227	391	188	5.193
267	CA2013 - RUTA PREVENTA K14	3.741	95	165	133	769	310	570	197	5.979
268	CA2014 - RUTA DE PREVENTA	12.410	638	409	267	1.257	654	814	387	16.836
269	CA2015 - RUTA PREVENTA K52	3.316	208	208	266	1.023	399	532	219	6.172
270	CA2016 - RUTA PREVENTA K53	3.885	155	226	264	1.100	403	708	214	6.956
271	CA2017 - RUTA PREVENTA K54	3.488	186	151	257	1.229	472	681	238	6.703
272	CA2018 - RUTA AUTOVENTA K91	10.157	329	99	97	754	366	501	392	12.694
273	CA2020 - RUTA MAYORISTA KM1	1.278	23	2	22	41	35	85	10	1.497
274	7 - AZOGUES CONSUMO	54.107	2.100	1.855	1.839	8.204	3.594	5.361	2.323	79.383
275	MAT010 - RUTA MAT010 LOCALIDAD	7.005	3.740	2.539	463	7.364	2.188	2.919	1.527	27.744
276	MAT011 - RUTA MAT011 LOCALIDAD	11.646	42.858	1.584	0	0	3.817	5.351	0	65.256
277	MTYANZA - RUTA MTYANZA LOCALIDAD	3.052	294	74	670	3.102	791	858	1.257	10.099
278	9 - MATRIZ	21.703	46.893	4.196	1.133	10.466	6.796	9.128	2.785	103.100
279	Total general	425.990	243.591	57.685	219.967	329.661	84.942	77.063	108.600	1.547.499
280			669.581			549.628		162.005		
281	COSTA	264.498	132.128	31.396	156.920	180.090	68.437	60.106	78.490	972.064
282	SIERRA	161.492	111.463	26.290	63.047	149.571	16.505	16.957	30.110	575.435

AGV-002

Diseño: Jefatura Regional

Aprobación: Dirección Comercial

1. Jefe Regional Sierra
2. Jefe Regional Costa

1. Director Comercial

G&P

1. Jefe de G&P