



TRABAJO DE GRADO
Opción Seminario-Diplomado.

**Innovación en la implementación de un software de gestión documental INGENIUS 360,
por la Empresa INAUKA SAS.**

Corporación Universitaria Remington.
Faculta de Ingenierías
Ingeniería de Sistemas

José Alvarado De la Ossa.
Alejandro Arango Correa.
Opción de Trabajo de grado Seminario-Diplomado.
2024

Dedicatoria

Dedico mi tesis principalmente a Dios, por darme la fuerza necesaria para culminar esta meta; a mis padres, por todo su amor y por motivarme a seguir hacia adelante; también a mis hermanos, por brindarme su apoyo moral en esas noches que tocaba investigar y finalmente, a los que no creyeron en mí, porque con su actitud lograron que tomará más impulso.

Agradecimientos

Agradezco a todos mis docentes “Son muchos los docentes que han sido parte de mi camino universitario, y a todos ellos les quiero agradecer por transmitirme los conocimientos necesarios para hoy poder estar aquí. Sin ustedes los conceptos serían solo palabras, y las palabras ya sabemos quién se las lleva, el viento”.

Además, a mis compañeros “Agradecerles a todos mis compañeros los cuales muchos de ellos se han convertido en mis amigos, cómplices y hermanos, gracias por las horas compartidas, los trabajos realizados en conjunto y las historias vividas”

De igual forma, gracias a la casa de estudios “Por último agradecer a la universidad que me ha exigido tanto, pero al mismo tiempo me ha permitido obtener mi tan ansiado título. Agradezco a cada directivo por su trabajo y por su gestión, porque sin ellos no estarían las bases ni las condiciones para aprender los conocimientos.”

Tabla de Contenidos

Contenido

1. Resumen.....	5
2. Palabras clave.....	6
3. Marco conceptual y contextual	7
3.1 Tipos de innovación	7
3.1.2 <i>Innovación (Greg Stell)</i>	7
3.2 Innovación Doblin	8
3.2.1 <i>Configuración</i>	8
3.2.1.1 Modelo de Negocio.....	8
3.2.1.2 Estructura.....	8
3.3 <i>Oferta</i>	9
3.3.1 Performance del producto.....	9
3.4 <i>Experiencia</i>	9
3.4.1 Servicios.....	9
3.4.2 Marcas.....	10
4. El Journey y sus etapas.	11
4.1 Usuarios	11
4.2 Acciones.....	11
4.3 Puntos positivos de la experiencia	13
4.4 Puntos negativos de la experiencia	14
4.5 Puntos de abandono	14
5. Etapas del Journey	14
5.1 <i>Awareness:</i>	14
5.2 <i>Consideración:</i>	14
5.3 <i>Adquisición:</i>	14
5.4 <i>Retención:</i>	15
5.5 <i>Recomendación:</i>	15
6. Conclusiones.....	15
7. Referencias.....	16

1. Resumen

El objetivo de la innovación es la implementación de un software de gestión documental que es INGENIUS 360, por la empresa INAUKA SAS, para satisfacer las necesidades en materia de Gestión documental de las entidades públicas y privadas, en marcados en el Modelo de Gestión Documental y Administración de archivos emitido por el Archivo General de la Nación, en el marco normativo del Acuerdo 060 del 2001 *“Por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas”*.

Esta es identificada por el tipo de innovación (Greg Stell) sostenida para una constante mejora basada en la experiencia del usuario y la actualización de la normatividad en materia de gestión documental. Además, esta se implementará a través de la configuración (modelo de negocio y estructura), la oferta que responde a (performance de producto) y a la experiencia de (los servicios y marcas).

Asimismo, tuve la oportunidad de poner en prácticas las etapas del Journey basado en las experiencias de los funcionarios públicos y contratistas de la Alcaldía Municipal de Morroa Sucre, en el uso del Software de gestión documental INGENIUS 360. Por lo que en el contexto del trabajo se trata de un ejercicio ejecutado por la Empresa INAUKA SAS a la Entidad de la Alcaldía Municipal de Morroa Sucre, mediante la implementación de dicho Software.

2. Palabras clave

Innovación

Gestión Documental

Modelo de gestión documental y administración de archivos

Innovación (Greg Stell)

Etapas del Journey

Comunicaciones oficiales

3. Marco conceptual y contextual

El objetivo de la innovación es la implementación de un software de gestión documental llamado INGENIUS 360, planificado por la empresa de INAUKA SAS, para satisfacer las necesidades en materia de Gestión documental de las entidades públicas y privadas, enmarcados en el Modelo de Gestión Documental y Administración de archivos emitido por el Archivo General de la Nación, en el marco normativo del Acuerdo 060 del 2001 *“Por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas”*. El propósito de la innovación es incrementar e introducir mejoras y cambios a los software de gestión documental en una versión minimalista, desarrolladas por procesos basados en el programa de Gestión Documental desde la planeación hasta la disposición final de la documentación producida o recibida, sin importar el soporte físico o electrónico por una entidad en cumplimiento de sus funciones, integrándose a los sistemas de calidad como es el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG – ISO 9001: 2015.

Agregando a lo anterior, el contexto del trabajo se trata de un ejercicio ejecutado por la Empresa INAUKA SAS a la Entidad de la Alcaldía Municipal de Morroa Sucre mediante la implementación del Software de Gestión Documental INGENIUS 360.

3.1 Tipos de innovación

3.1.2 Innovación (Greg Stell)

Esta es identificada por el tipo de innovación (Greg Stell) sostenida para la constante mejora basada en la experiencia del usuario y la actualización de la normatividad en materia de gestión documental.

3.2 Innovación Doblin

Esta se expone en tres tipos de innovación Doblin como se describe en la siguiente imagen:



3.2.1 Configuración

3.2.1.1 Modelo de Negocio. Es implementado por la empresa de INAUKA SAS, para la implementación de un software de gestión documental INGENIUS 360, con el fin de satisfacer las necesidades de administrar la información en cualquier soporte físico o electrónico de las entidades públicas o privadas.

3.2.1.2 Estructura. Esta se desarrolla al interior de la empresa de INAUKA SAS, por lo cual un activo en su estructura, el capital humano interdisciplinar debe estar atento para brindar un mejor servicio, entre ellos están los ingenieros de sistemas, profesional de ciencias de la información, ingenieros industriales, administradores, mediante la capacitación y la mejora continua para prestar un servicio eficiente y eficaz a cada uno se

sus clientes mediante la implementación del Software de gestión documental INGENIUS 360.

3.3 Oferta

3.3.1 Performance del producto. Este producto es la implementación de un Software de gestión documental INGENIUS 360, diseñado por un equipo interdisciplinar de ingenieros de sistemas y profesional de ciencias de la información, tomando como metodología toda la referencia normativa del archivo General de la Nación, de acuerdo a un establecimiento público del orden nacional encargado de liderar la Política de archivo y gestión documental.

Asimismo, estos son delegados para coordinar el sistema Nacional de Archivos, la Red Nacional de Archivos, conservando el patrimonio documental, salvaguardando los derechos ciudadanos y el acceso a la información pública; así como, el mejoramiento en la eficiencia de la gestión y la lucha contra la corrupción, dentro de las metodologías tenemos el Modelo de Gestión Documental y Administración de archivos emitido por el Archivo General de la Nación, en el marco normativo del Acuerdo 060 del 2001 *“Por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas”*.

3.4 Experiencia

3.4.1 Servicios. Este servicio se presta a las entidades públicas o privadas por medio de la empresa INAUKA SAS, por lo que se adapta a las necesidades funcionales, técnicas y administrativas, basado del resultado de un diagnóstico integral de archivos. Posteriormente, se ofrece el software de Gestión Documental mediante el modelo de negocio por licencia o en arrendamiento, ofreciendo a la administración la capacitación

pertinente, el soporte técnico, el mantenimiento en todo el año de manera presencial con el equipo de trabajo de la empresa de INAUKA SAS y del mismo modo tienen derecho a todas las actualizaciones que se le implementen al software de INGENIUS 360 sin ningún costo.

3.4.2 Marcas. INAUKA SAS e INGENUIS 360 tiene la personalidad y cercanía a las empresas adaptándose a las necesidades de los usuarios y ofreciendo un servicio de calidad, apoyado con un equipo de trabajo altamente competitivo para satisfacer las obligaciones en materia de gestión documental. De igual forma, se realizan mejoras constantes con un equipo de trabajo interdisciplinar en las áreas de la ciencia de la información, tecnología e innovación, también la calidad del cumplimiento de los requisitos funcionales, normativos y técnicos emitidos por del Archivo General de la Nación y normas internacionales adoptadas en Colombia en materia de gestión documental.

4. El Journey y sus etapas.

Se define de las experiencias de los funcionarios públicos y contratistas de la Alcaldía Municipal de Morroa Sucre, en el uso del Software de gestión documental INGENIUS 360.

Asimismo, se implementan las siguientes etapas descritas en la siguiente figura:

Utilizaremos:

Etapas



Partes de la **experiencia** de los clientes.

Usuarios



Las personas que **estudiaremos**.

Acciones



Realizadas **por los usuarios** en cada etapa.

Puntos positivos de la experiencia



Lo que **le agradó** al cliente.

Puntos negativos de la experiencia



Lo que **no le agradó** al cliente.

Puntos de abandono de la experiencia



Razones por las que el cliente **deja tu servicio**.

4.1 Usuarios:

Las personas que se suplirán las necesidades son a los funcionarios públicos y contratistas de la Alcaldía Municipal de Morroa Sucre.

4.2 Acciones:

Las acciones implementadas por los funcionarios públicos y contratistas de la Alcaldía Municipal de Morroa Sucre se describen a continuación:

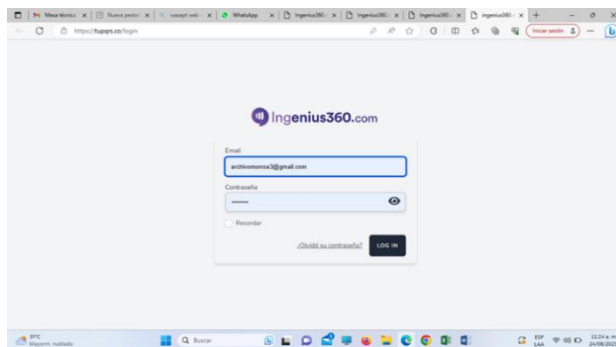
Determinación de la estructura documental: En este punto se definen los campos de indexación (metadatos) necesarios para poder localizar fácilmente la información digitalizada.

Por lo tanto, se deben seguir los siguientes pasos:

1. Se ingresa al software con un link específico para la empresa.



2. Para consultar los contratos del 2019 se ingresan con los usuarios y contraseñas realizados en el sistema.



3. A continuación, se muestra la estructura documental:

4. Para la digitalización de la serie de contratos de los años 2019 son los siguientes

Tipo de documento: *****

De documento: *****

Nombre completo: *****

Celular: *****

Correo: *****

Departamento: *****

Ciudad: *****

Dirección: *****

4.3 Puntos positivos de la experiencia

Los puntos positivos de la experiencia de los usuarios fueron el acompañamiento por parte del equipo de trabajo de la empresa de INAUKA SAS, el interfaz del software IINGENIUS 360 minimalista, adaptado a las necesidades de la Alcaldía Municipal de Morroa Sucre que se encuentra implementado en un ambiente web cervices.

4.4 Puntos negativos de la experiencia

En primera instancia los puntos negativos fueron la conectividad de internet, la gestión del cambio de algunos funcionarios por ser inmigrantes digitales y solucionado por la capacitación y acompañamiento.

4.5 Puntos de abandono

Esta etapa no se desarrolla por que el cliente está satisfecho por la implementación y la puesta en marcha del software de gestión documental INGENIUS 360 por medio del equipo de trabajo de la empresa de INAUKA SAS.

5. Etapas del Journey

5.1 Awareness:

La estrategia para que las empresas se enteren de la existencia del Software INGENIUS 360 es la alianza estratégica con otra empresa que aporte al valor en la implementación y conozca el territorio de los usuarios y las necesidades para la administración de la información.

5.2 Consideración:

Mediante la implementación de una estrategia basada en un diagnóstico integral de archivos para conocer el estado actual y las recomendaciones o actividades que se deben implementar para mejorar, acompañado de la innovación y con un equipo interdisciplinar en las áreas de la ciencia de la información, tecnología e innovación, la calidad del cumpliendo los requisitos funcionales, normativos y técnicos emitidos por del Archivo General de la Nación y normas internacionales adoptadas en Colombia en materia de gestión documental

5.3 Adquisición:

Corresponde a una estrategia de adaptarse a las necesidades de las empresas públicas y privadas, a los requerimientos funcionales, técnicos y financieros.

5.4 Retención:

Prestar un servicio eficiente y eficaz cumpliendo con los requisitos funcionales, técnicos y normativos.

5.5 Recomendación:

Hacer el trabajo bien para que las puedan recomendar a otras entidades y mostrándoles a los nuevos clientes donde se hacen las implementaciones el software INGENIUS 360.

6. Conclusiones

Es importante que, si deseas innovar con éxito debes tener en cuenta el objeto y el grado de la innovación, los diferentes tipos y como se debe hacer el (Greg Stell), también los tipos de innovación Doblin desde el punto de vista de configuración, oferta y experiencia, con una correlación de las diferentes etapas del Journey basada en la experiencia de los Usuarios.

Teniendo en cuenta lo anterior, se puede concluir que la innovación de la implementación de un Software de gestión documental INGENIUS 360, es un proyecto de innovación exitoso, implementado en la Alcaldía Municipal de Morroa Sucre de la mano con el equipo interdisciplinar en las áreas de la ciencia de la información, tecnología e innovación, de calidad cumpliendo los requisitos funcionales, normativos y técnicos emitidos por del Archivo General de la Nación y normas internacionales adoptadas en Colombia en materia de gestión documental.

7. Referencias

Modelo de Gestión Documental y Administración de Archivos. Absoluta. Archivo General de la Nación. Recuperado de https://www.archivogeneral.gov.co/sites/default/files/Estructura_Web/5_Conulte/Recursos/Publicaciones/V3_MGDA-min.pdf . Recuperado el 15 de febrero del 2024.

Acuerdo no. 060 (30 de octubre de 2001) por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas. Absoluta. Función Pública <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=10551>. Recuperado el 15 de febrero del 2024

Resumen visual implementación de proyectos de innovación. Absoluta.Crehana. <file:///D:/Sahagun%20Cordoba/Resumen%20Visual%20%20Implementación%20de%20proyectos%20de%20innovación.pdf> . Recuperado el 15 de febrero del 2024