

Guía en la Implementación ITIL en los servicios de Company File S.A.S



Guide to ITIL Implementation in Company File S.A.S services

Ruiz López, Juanita
Cabezas Quintero, Jorge Luis
Sánchez Sánchez, Norma Constanza

Received: November 13, 2021
Approved: December 22, 2021

.....
Fundación de Estudios Superiores
Monseñor Abraham Escudero Montoya
juanita.ruiz@fundes.edu.co
<https://orcid.org/0000-0001-8243-7684>

Escuela Internacional del Uso de la
Fuerza Policial para la Paz (CENOP)
jorgel.cabezasq@gmail.com
<https://orcid.org/0000-0002-4526-9383>

Magíster en Gerencia de TIC
Universidad ECCI
Bogotá D.C. - Colombia
normaco.sanchez@ecci.edu.co
<https://orcid.org/my-orcid?orcid=0000-0002-3675-3480>

RESUMEN

La implantación de ITIL versión 4 en la empresa Company File S.A.S se realiza en diferentes etapas, la cual inicia con la caracterización de la empresa y el área intervenida se investiga a profundidad los procesos, actividades, los objetivos de la empresa y los que se relacionan en el área. Con la información se aplica un diagnóstico donde se identifican las debilidades en el estado actual de la empresa y como estas generan una oportunidad en la aplicación de la guía, el siguiente paso es identificar que practicas pueden ayudar a fortalecer las debilidades detectadas. Para finalizar se debe estructura e implementar las prácticas en los procesos o servicios que ofrece la empresa.

Palabras clave: Gestión Documental, Servicios TIC, ITIL vs 4, Automatización

ABSTRACT

The implementation of ITIL version 4 in the company Company File SAS is carried out in different stages, which begins with the characterization of the company and the intervened area is investigated in depth the processes, activities, the objectives of the company and those that are related In the area. With the information, a diagnosis is applied where the weaknesses in the current state of the company are identified and how these generate an opportunity in the application of the guide, the next step is to identify what practices can help to strengthen the weaknesses detected. Finally, the practices must be structured and implemented in the processes or services offered by the company.

Keywords: Document Management, ICT Services, ITIL vs 4, Automation

Introducción

En este trabajo se podrá encontrar el proceso de implementación de la metodología ITIL versión 4 en empresa Company File S.A.S en el que muestra las etapas de ejecución de esta propuesta.

La investigación comienza con la constitución de la investigación la cual es una investigación cualitativa donde se debe realizar un diagnóstico de la empresa, se recolecta información relevante de la empresa, como la visión, misión, objetivos y metas de la empresa, sus funciones, actividades procesos y quienes están relacionados en ellos. Dentro del diagnóstico se usan distintas herramientas de diagnóstico y análisis como la matriz DOFA, Uve de Gowin y el diagrama de Pareto,

así con esta información identificar como la guía ITIL puede ser útil en la solución de debilidades o disminución de riesgos y amenazas. Una vez realizado el análisis se deben seleccionar las prácticas acordes para la solución de dichas problemáticas y estas deben ser consignadas en una propuesta que debe ser aprobada, una vez aprobada se tiene que realizar el diseño de las prácticas seleccionadas y se ejecuta el proyecto teniendo en cuenta la divulgación y la evaluación de los cambios efectuados.

Como conclusión se demuestra la importancia de estructurar la información y las fases del proyecto, el diagnóstico integral como insumo fundamental para el inicio de proyecto.

Materiales y métodos

El papel de la gestión documental en la era de la sobreinformación.

Para comenzar hay que contextualizar sobre uno de los temas principales de la investigación, primero la gestión documental es un “conjunto de actividades administrativas y técnicas, tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final con el objeto de facilitar su utilización y conservación.” Acuerdo 027 de 2006 Por el cual se modifica el Acuerdo No. 07 del 29 de junio de 1994. 31 de octubre de 2006.

Y si su principal objetivo es facilitar el uso y conservación de la información de las entidades a las que le pertenecen, esta meta surge desde el mismo desarrollo y evolución de la humanidad, casos como los jeroglíficos dibujos escritos con sangre, piedras talladas en lengua antigua, pergaminos o libros escritos con las primeras tintas o información en forma electrónica como la conocemos hoy en día, es una muestra de la necesidad de la humanidad en la conservación y transferencia de conocimiento.

El desarrollo de civilizaciones en la historia refleja que mientras mayor conocimiento y progreso de estas es mayor la exigencia de generar actividades de organización y conservación del conocimiento generado, la civilización griega marca un hito en el desarrollo de la humanidad, sientan las primeras bases de las matemáticas, es origen de exposiciones del arte, arquitectura y ciencia. La biblioteca de Alejandría es una de las

más conocidas e importantes de la historia, ubicada en Alejandría Egipto fue uno de los primeros centros de conocimiento y hacia parte del centro de investigación Museion, la idea de su creación se le atribuye a Demetrio de Falero fundador de la dinastía Ptolemaica y su creación se hizo hasta la dinastía de su hijo Ptolomeo II Filadelfo, no se sabe con exactitud cuál era el número de obras literarias, académicas o religiosas almacenados pero se llegó a estimar un número de treinta mil volúmenes. Durante años la destrucción de esta fue atribuida a Julio Cesar o al ejército musulmán, pero en el 2018 Richard Ovenden director de la prestigiosa Biblioteca Bodleian de Oxford, en su ensayo crítico de “Quemar libros” pone en la mesa que la posible causa de la destrucción de Alejandría se haya dado por el olvido, desfinanciación e indiferencia general de las instituciones que comparten el conocimiento.

Lo anterior es un ejemplo de cómo una civilización en la edad media creó espacios para el desarrollo de su conocimiento y la conservación de los mismos, desde hace más de cuarenta años con la combinación de la ciencia y la técnica para el desarrollo productivo de sociedades, la creación del internet, nuevas TIC e Inteligencia Artificial IA ha forzado una democratización informacional y ha facilitado la producción masiva de conocimiento lo cual enfrenta a la humanidad a una era de sobreinformación. Estamos expuestos constantemente a la información así no la estamos buscando. La sobreinformación o sobrecarga informativa es la exposición a una gran cantidad de datos, esto pone a la archivística y a las ciencias de la información en lugar central, buscando ordenar la información y facilitando su recuperación, conservación y depuración.

Gestión Documental en Colombia

En Colombia la archivística comienza desde el mismo inicio de la República, con una instrucción dada por José Manuel Restrepo el primer secretario del interior, donde solicitaba la clasificación documental por procedencia institucional, los legajos debían respetar la clasificación administrativa así: el gobierno constitucional de Colombia entre 1821 y 1826, las vicepresidencias de los departamentos de Cundinamarca y Venezuela 1819 a 1826 y el gobierno venezolano del exilio Guayan 1817 a 1819; Así todos los funcionarios públicos eran responsable del cuidado de los archivos.

En 1830 al disolverse la República los archivos son heredados por el Estado de la Nueva Granada, y ampliados gracias a las nuevas secretarías del Interior y relaciones exteriores, Hacienda, Guerra y Marina. También heredan los fondos de la época indiana la secretaría general del Virreinato y la Real Audiencia de Santafé.

Ya en 1968 el presidente Santos Acosta firma el decreto orgánico de archivos, crea el Archivo Nacional y los cargos correspondientes para la custodia y conservación de archivos valiosos para la nación, crearon secciones que clasificaban la información: Salón de la Colonia, Salón de la República, Biblioteca Oficial, Real Audiencia y Virreinato.

Con la ley 80 de diciembre de 1989 el Archivo Nacional de Colombia pasa a ser el Archivo General de la Nación adscrito al Ministerio de Gobierno, lo define como establecimiento público, personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa. Esta ley no solo se ocupa de la institucionalidad del AGN sino asigna funciones de promover la organización de archivos a todos los entes gubernamentales del país.

La ley 594 ley general de archivos nace el 14 de julio de 2000 firmada por el presidente Andrés Pastrana, la cual reglamenta y establece las funciones y principios archivísticos del estado y la obligación de las instituciones de la administración de documentos públicos.

1.1. Tecnología en procesos de gestión documental

En Colombia la ley 594 en su artículo 19 establece que las instituciones deben conservar sus fondos empleando la tecnología, pero contemplando que el objetivo de la gestión documental es la conservación y acceso a la información el uso de la tecnología ayuda al cumplimiento de ambas premisas.

La aplicación de las TIC, se usan en tres ámbitos la consulta documental, control de trazabilidad de información y digitalización de documentos. El uso de las TIC en la consulta documental facilita el acceso desde cualquier lugar a la información requerida para ello es necesario tener la documentación en formato digital o

electrónico y aquí es donde la TIC es usada para la digitalización y así convertir un documento de formato físico a digital, frente a la trazabilidad de información se usa regularmente software de gestión documental que gestionen la información desde el proceso de radicación hasta cumplir el ciclo de vida de los documentos, disminuyendo el uso de papel y generando una optimización en los procesos.

1.2. ITIL vs 4

La certificación ITIL es una de las certificaciones más importantes en el mundo de las TIC, es una guía de buenas prácticas para la gestión de servicios de tecnologías de la información TI, como muchas certificaciones tiene un origen en una entidad gubernamental, esta es del Reino Unido cuya iniciativa es del gabinete de gobierno en 1980, tenían como objetivo la descentralización del sector TI y buscaban ser entidades de orden global. Hoy en día pertenece a Axelos una empresa mixta británica.

La última versión emitida por la compañía Axelos es ITIL vs 4 fue lanzada en el 2019, esta versión contempla como la industria de los servicios de hoy en día es impulsada por la adopción de la tecnología, busca ser una guía que les sirva a las organizaciones a que administren la tecnología de la información mejor, enfocado en la creación de valor a los clientes.

2.1 Archivística

Las siguientes definiciones son tomadas del glosario encontrado en la página web del Archivo General de la Nación:

- **Accesibilidad:** La disponibilidad y usabilidad de la información, en el sentido de la capacidad o facilidad futura de la información de poder ser reproducida y por tanto usada.
- **Acceso a documentos de archivo:** Derecho de los ciudadanos a consultar la información que conservan los archivos públicos, en los términos consagrados por la Ley.
- **Acervo documental:** Conjunto de documentos de un archivo, conservados por su valor sustantivo, histórico o cultural.

- Activo de información: En relación con la seguridad de la información, se refiere a cualquier información o sistema relacionado con el tratamiento de la misma que tenga valor para la organización. Según [ISO/IEC 13335-1:2004]: Cualquier cosa que tiene valor para la organización.
- Administración de archivos: Conjunto de estrategias organizacionales dirigidas a la planeación, dirección y control de los recursos físicos, técnicos, tecnológicos, financieros y del talento humano, para el eficiente funcionamiento de los archivos.
- Almacenamiento de documentos: Acción de guardar sistemáticamente documentos de Archivo en espacios, mobiliario y unidades de conservación apropiadas.
- Archivado electrónico: Conjunto de documentos electrónicos producidos y tratados conforme a los principios y procesos archivísticos.
- Archivamiento web: Proceso de recolección de fracciones o partes de la World Wide Web y la garantía de que la colección se conserva en un archivo o sistema de información para futuros investigadores, historiadores y público en general.
- Archivística: Disciplina que trata los aspectos teóricos, prácticos y técnicos de los archivos
- Archivo: Conjunto de documentos, sea cual fuere su fecha, forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o entidad pública o privada, en el transcurso de su gestión, conservados respetando aquel orden para servir como testimonio e información a la persona o institución que los produce y a los ciudadanos, o como fuentes de la historia También se puede entender como la institución que ésta al servicio de la gestión administrativa, la información, la investigación y la cultura.
- Base de datos: Colección datos afines, relacionados entre sí y estructurados de forma tal que permiten el rápido acceso, manipulación y extracción de ciertos subconjuntos de esos datos por parte de programas creados para tal efecto o lenguajes de búsqueda rápida.
- Carpeta: Unidad de conservación a manera de cubierta que protege los documentos para su almacenamiento y preservación.
- Catálogo: Instrumento de consulta que describe unidades documentales.
- Certificación de documentos: Acción de constatar la presencia de determinados
- documentos o datos en los archivos.

- Ciclo vital del documento: Etapas sucesivas por las que atraviesan los documentos desde su producción o recepción, hasta su disposición final
- Clasificación: acción intelectual que permite identificar y distribuir un documento o un expediente en categorías y clases mediante el Cuadro de Clasificación Documental.
- Cifrado: un formato de conservación no debe contener datos cifrados, cuya interpretación y buena lectura dependa de algoritmos o claves externas al propio documento.
- Clasificación documental: Fase del proceso de organización documental, en la cual se identifican y establecen agrupaciones documentales de acuerdo con la estructura organicofuncional de la entidad productora (fondo, sección, series y/o asuntos).
- Código: Identificación numérica o alfanumérica que se asigna tanto a las unidades Productoras de documentos y a las series y subseries respectivas y que debe responder al sistema de clasificación documental establecido en la entidad.
- Conservación de documentos: Conjunto de medidas preventivas o correctivas adoptadas para asegurar la integridad física y funcional de los documentos de archivo.
- Conservación digital: Acciones tomadas para anticipar, prevenir, detener o retardar el deterioro del soporte de obras digitales con objeto de tenerlas permanentemente en condiciones de usabilidad, así como la estabilización tecnológica, la reconversión a nuevos soportes, sistemas y formatos digitales para garantizar la trascendencia de los contenidos.
- conservación preventiva de documentos: Conjunto de estrategias y medidas de orden técnico, político y administrativo orientadas a evitar o reducir el riesgo de deterioro de los documentos de archivo, preservando su integridad y estabilidad.
- 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.
- Consulta de documentos: Acceso a un documento o a un grupo de documentos con el fin de conocer la información que contienen

- **Control de calidad:** El proceso de digitalización debe ser acompañado de un plan de gestión de calidad para ser aplicado durante todo el proceso de digitalización y posterior almacenamiento. Este control de calidad define los procedimientos, las operaciones de mantenimiento preventivo y comprobaciones rutinarias que permiten garantizar en todo momento el estado del programa que se utiliza para llevar a cabo la digitalización, de tal forma que los dispositivos asociados produzcan imágenes fieles e íntegras, tal y como se han definido con anterioridad. El propósito es velar por la correcta calidad de la imagen obtenida y de sus metadatos, es decir, del documento electrónico obtenido en el proceso. El plan de gestión de calidad describe el mantenimiento de los dispositivos asociados, en este caso, la aplicación o programa de digitalización, así como otros aspectos que puedan afectar al propio software tales como el seguimiento de la vigencia de las normas y algoritmos empleados, o aspectos de mantenimiento de los sistemas operativos que pudieran afectar al rendimiento de la aplicación de digitalización u otros de naturaleza análoga.
- **Conversión:** conversión del documento a través de un procedimiento informático que realice el cambio de formato del documento electrónico, garantizando las condiciones establecidas en la fase de planificación. Todo proceso de conversión debería ser reversible, es decir, que se pueda conservar el documento original hasta el final del proceso de forma que pueda revertirse el proceso en caso de que ocurra algún error. Como respaldo, podrían utilizarse archivos temporales que minimicen el riesgo de pérdida de información.
- **Copia autenticada:** Reproducción de un documento, expedida y autorizada por el funcionario competente y que tendrá el mismo valor probatorio del original.
- **Copia de seguridad:** Copia de un documento realizada para conservar la información contenida en el original en caso de pérdida o destrucción de este.
- **Cuadro de Clasificación Documental (CCD):** Esquema que refleja la jerarquización dada a la documentación producida por una institución y en el que se registran las secciones y subsecciones y las series y subseries documentales.
- **Custodia de documentos:** Guarda o tenencia de documentos por parte de una institución o una persona, que implica responsabilidad jurídica en la administración y conservación de estos, cualquiera que sea su titularidad.
- **Dato:** unidad básica de información que está dispuesta de manera adecuada para su tratamiento por una computadora. También puede definirse como una

representación de hechos, conceptos e instrucciones de una manera formalizada y adecuada para la comunicación, interpretación o procesamiento por medios automáticos o humanos.

- Depósito de archivo: Local especialmente equipado y adecuado para el almacenamiento y la conservación de los documentos de archivo.
- Depuración: Operación, dada en la fase de organización de documentos, por la cual se retiran aquellos que no tienen valores primarios ni secundarios, para su posterior eliminación
- Descripción: recopilación, análisis, organización y registro de cualquier información que sirva para identificar, gestionar, localizar y explicar un documento de archivo, proporcionando también información sobre su contexto de creación.
- Digitalización: Técnica que permite la reproducción de información que se encuentra guardada de manera analógica (Soportes: papel, video, cassettes, cinta, película, microfilm y otros) en una que sólo puede leerse o interpretarse por computador
- Documento de archivo: Registro de información producida o recibida por una entidad pública o privada debido a sus actividades o funciones.
- Documento digital: Un componente o grupo de componentes digitales que son salvados, tratados y manejados como un documento. Puede servir como base para un “documento de archivo digital”. Véase también: “documento de archivo analógico.
- Documento digitalizado: La digitalización de un documento en soporte físico que pueda ser escaneado por medios Fotoeléctricos, se realiza a través de un procedimiento informático automático. Se obtendrá como resultado un fichero con una imagen en la memoria del sistema, entendida ésta en sentido amplio (Dispositivos de almacenamiento en disco duro HDD, memorias de acceso aleatorio RAM, por ejemplo), al que está asociado el dispositivo (escáner). Este documento, obtenido mediante el proceso de digitalización certificada, debe ser fiel al documento original, en el sentido de representar la apariencia, forma y contenido de aquél, y minimizar en todo lo posible la pérdida de contexto y estructura. La admisión de pérdidas, por ejemplo, la producida por la compresión de archivos, depende de la aplicación, por parte de cada entidad, de los criterios establecidos y documentadas previamente en la planeación, siempre teniendo en cuenta la normatividad aplicable.
- Documento electrónico: Es la información generada, enviada, recibida, almacenada o comunicada por medios electrónicos, ópticos o similares.

Company File S.A.S es un emprendimiento que nace durante de la pandemia, con el objetivo de brindar automatización en procesos de gestión documental a PYMES del sector de Fusagasugá Cundinamarca, ya que según el DANE y un estudio revelado por Microsoft Colombia las pequeñas y medianas empresas fueron uno de los sectores más afectados por la crisis desatada por el COVID-19 y también se abrieron a la necesidad de aplicación de tecnología en sus procesos. Teniendo en cuenta la acelerada adopción de las TIC en ámbitos comerciales apalancados por la pandemia la empresa ofrece la automatización en su catálogo de servicios, de los 7 servicios todos usan tecnologías, además de ser una empresa nueva que busca la fidelización de nuevos clientes por lo cual el autor considera importante la adopción de las buenas prácticas dadas por ITIL vs 4 donde se centra la atención en los clientes, su satisfacción es impórtate y la mejora de los servicios es fundamental para crear confianza y reputación en esta nueva empresa.

Así esta investigación va a ser, cualitativa según Blasco y Pérez (2007) la investigación cualitativa es el estudio de la situación según su contexto y percepción de las personas implicadas, así se interpreta esta realidad. Se pueden usar variedad de instrumentos entrevistas, observación e imágenes, entre otras en donde se pueda detectar las situaciones problemáticas de los participantes.

La investigación se realizará en fases donde se transitará por una parte de diagnóstico y observación para conocer la empresa a profundidad, la siguiente fase será de diseño y políticas para la gestión general de los servicios y la tercera será la puesta en marcha en el diseño estructural de los servicios.

1.1. Constitución de proyecto

1.1.1. Diagnostico

En esta etapa se hace un análisis del estado actual de la empresa para identificar las fortalezas, las debilidades y así definir las oportunidades en la empresa. Para esto debemos usar planillas de caracterización que concentren toda la información en matrices para su posterior análisis, los cuales se muestran a continuación:

PLANTILLA ORGANIZACIONAL

Nombre de la empresa	Company File S.A.S			
ÍTEMS ORGANIZACIONALES				
Core del negocio (Que caracteriza, define y diferencia la organización)				
Valores.				
Misión				
Visión				
Objetivos				
Estructura organizacional (Principales áreas de la organización)				
Políticas internas.				
Productos				
Clientes (Listar los clientes según su importancia)	Alta			
	Media			
	Baja			
Entorno (Nicho de mercado de la compañía y sus competidores)	Nicho de mercado			
	Competidores			
Estado actual (En donde se	Número de empleados	Número de clientes	Sedes	Cantidad de productos
	Servicios		Importancia en el mercado (Ranking)	

encuentra la compañía en la actualidad)		

Imagen N° 1 – Planilla Organizacional Fuente: Elaboración propia

PLANTILLA TI				
Objetivo principal (Objetivo principal del área de TI)				
Objetivos del área.				
Funciones Principales				
Políticas				
Controles existentes				
Puntos críticos (Cuales son los puntos críticos del área de TI)				
Soporta a (Áreas de la compañía que dependen del área de TI)	Áreas	Dependencia	Áreas	Dependencia
Importancia				
Estructura organizacional (Organigrama del área)				

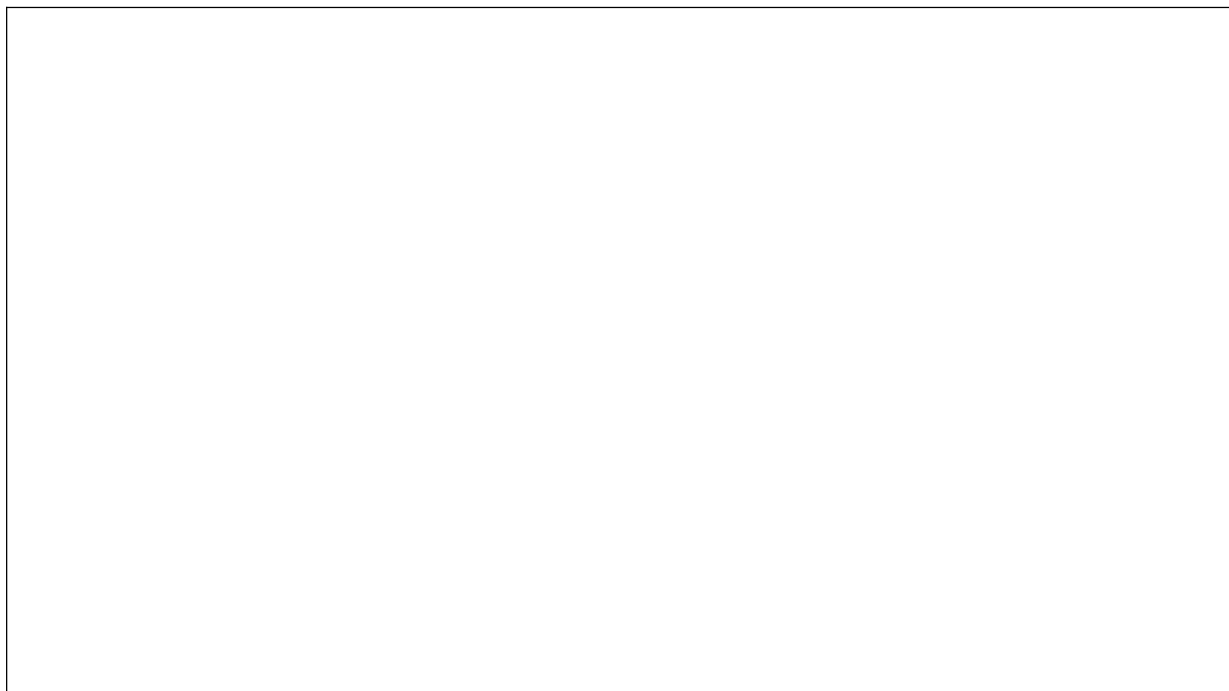


Imagen N° 2. Planilla TI Fuente: Elaboración propia

PLANTILLA SUB-ÁREAS	
Sub-Área	
Objetivo principal (Objetivo principal del sub-área de TI)	
Objetivos del área.	
Funciones Principales	
Políticas	
Controles existentes	

Puntos críticos	
Importancia	

Imagen N° 3 Planilla Sub-áreas Fuente: Elaboración propia

Una vez teniendo el conocimiento necesario de la empresa realizamos un análisis del entorno en donde detectamos las debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas usando una matriz DOFA.



Imagen N° 4 Matriz DOFA Recuperado de <https://blog.hotmart.com/es/diagrama-de-pareto/>

En la cual se detectan aspectos internos y externos que pueden afectar el funcionamiento de la empresa.

Para continuar con el diagnostico se toma todos los factores negativos y se grafican en un diagrama de Pareto que ayuda a realizar una priorización de estos y así se puede tomar la decisión de cual intervenir de forma urgente



Imagen N° 5. Diagrama de Pareto, Recuperado de

<https://blog.hotmart.com/es/diagrama-de-pareto/>

Una vez detectadas los factores que pueden generar un impacto negativo en la empresa lo que se realiza es el análisis de un problema con la Uve Gowin, en donde se pueda demostrar como la implementación de la guía ITIL puede ayudar a la solución de dichos conflictos.

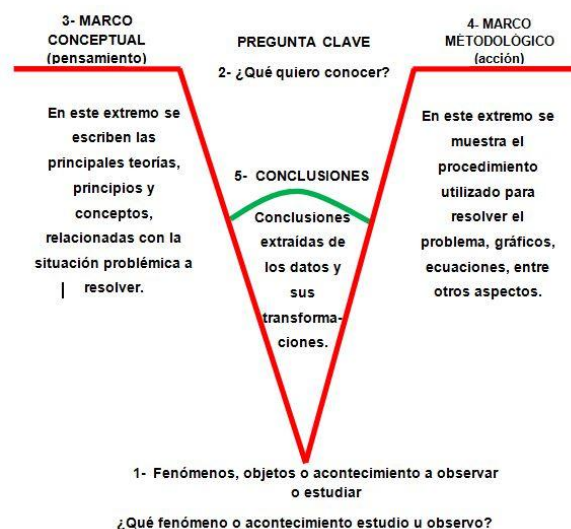


Imagen N° 6 Uve de Gowin, Recuperado <https://diagramaweb.com/gowin/>

1.1.2. Planeación

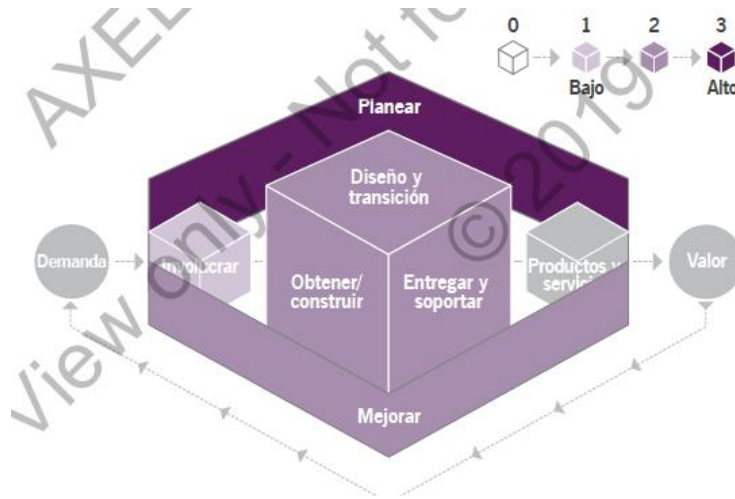
La implementación de ITIL pasa por 34 prácticas de gestión las cuales se aplican según cada caso y necesidades de la empresa, en el caso de Company File S.A.S se seleccionan aquellas que se alineen con los objetivos estratégicos de la dirección operativa y la empresa. La selección de las practicas tiene en cuenta el tamaño y los recursos de la empresa, para esta investigación se escogen las practicas a implementar luego de la aplicación de diagnóstico identificando las debilidades y las oportunidades del estado actual de la empresa, lo cual se detectó anteriormente. Company File S.A.S es un emprendimiento joven por lo cual se decide implementar las prácticas que solucionen aspectos críticos.

Se debe tener en cuenta los mapas térmicos de cada una se estructura las actividades a realizar y se identifican los hitos de la implementación de la guía en la empresa, para así realizar un cronograma en donde se tiene en cuenta los recursos y el tiempo de ejecución de dicha implementación.

Una vez aprobada la propuesta se empieza ejecutar el proyecto según el cronograma.

1.1.3. Diseño y Transición

Se empieza la aplicación de la guía práctica de ITIL cada practica cuenta con un mapa térmico que avisa que actividades se deben realizar en la aplicación de cada una:



Cada una se debe manejar según el contexto de cada empresa en Company File se tiene en cuenta el número de empleados, los perfiles y todo debe estar alineado con los objetivos estratégicos de la empresa.

El proceso de transición se da una vez diseñadas las prácticas, se deben realizar reuniones y programas de capacitación para la divulgación de dichos cambios. Este proceso debe ser constantemente evaluado y dirigido durante las primeras semanas de implementación.

1.1.4. Evaluación del proyecto

El proceso de evaluación se presenta de forma mensual en donde se entregan informes y se realizan reuniones para evaluar el avance de cada fase del proyecto. Se crean KPI que evalúen el impacto en la organización de la implementación de ITIL.

1.1.5. Entrega del proyecto

El proceso se hace por medio de reunión y con base en la información entregada en la ejecución del proyecto la verificación de los objetivos cumplidos y se firma un acta de entrega a cabalidad.

Resultados

- Una metodología practica para la implementación de prácticas ITIL en Company File S.A.S
- Un modelo de diagnóstico integral para la implementación de las practicas.

Discusión

- La aplicación de todas las herramientas y el orden de estas para un correcto diagnóstico.
- La guía tiene lineamientos prácticos para facilitar la implementación de las practicas ITIL en la empresa.
- La selección de las practicas debe tener en cuenta el contexto y capacidad de la empresa.

Conclusiones

La aplicación de un diagnóstico integral hace que las consecuciones de los distintos pasos en la investigación sean más claros, el estructurar una modelo para la aplicación que sea un insumo para la aplicación de este en un proceso de implementación de ITIL vs 4 en la empresa Company File S.A.S

Referencias

ACUERDO 004 DE 2013 | Normatividad AGN.
Recuperado 29 de octubre de 2021, de
<https://normativa.archivogeneral.gov.co/acuerdo-004-de-2013/>

ACUERDO 027 DE 2006 | Normatividad AGN. (s. f.).
Recuperado 29 de octubre de 2021, de
<https://normativa.archivogeneral.gov.co/acuerdo-27-de-2006/>

Axelos - Williamas Lea (2019). Itil Fundation Edición
ITIL 4. TSO Blackwell.

Baliza, G. (2007). DE Beirut a Pekín: experiencias
informativas en la red de bibliotecas del
instituto cervantes. 11.

Bonal-Zazo, J.-L., Ortego-de-Lorenzo-Cáceres, M.-P.,
Bonal-Zazo, J.-L., & Ortego-de-Lorenzo-
Cáceres, M.-P. (2020). Los procesos de gestión
de documentos en la Ley General de Archivos
de México: Análisis de contenido desde una
perspectiva cuantitativa. Investigación
bibliotecológica, 34(85), 179-197.
<https://doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2020.85.58232>

Directiva Presidencial 4 de 2012 | Secretaría General.
(s. f.). Recuperado 28 de noviembre de 2021, de
<https://secretariageneral.gov.co/transparencia/marco-legal/normatividad/directiva-presidencial-4-2012>

Estudio de Microsoft revela que 6 de cada 10 pymes
han desarrollado tecnología en los últimos
meses como parte de su proceso de
transformación digital. (2021, noviembre 24).
News Center Latinoamérica.
<https://news.microsoft.com/es-xl/estudio-de-microsoft-revela-que-6-de-cada-10-pymes-han-desarrollado-tecnologia-en-los-ultimos-meses->

como-parte-de-su-proceso-de-transformacion-
digital/

- Flores, J. A. G. (2015). IMPLEMENTACIÓN DEL MARCO DE TRABAJO ITIL V.3.0 PARA EL PROCESO DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS EN EL ÁREA DEL CENTRO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE LA GERENCIA REGIONAL DE SALUD LAMBAYEQUE [Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo].
https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/544/1/TL_Gonzales_Flores_JanettAracelly.pdf
- Gonzalez F Jhon A. (2015). Mini/Manual Archivamiento Web.
- Gestión Documental enfocada a procesos: Una mirada desde la administración pública distrital. (2012). Scielo, 35(3).
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-09762012000300001
- Glosario. (2018). Archivo General de la Nación.
<https://www.archivogeneral.gov.co/Transparencia/informacion-interes/Glosario>
- González Peña, M. de L. (2018, abril). UVE socioformativa: Estrategia didáctica para evaluar la pertinencia de la solución a problemas de contexto.
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-85502018000100133
- Ley positiva y ley natural. (s. f.). Recuperado 28 de noviembre de 2021, de
<https://www.carlosllanocatedra.org/academia/ley-positiva-y-ley-natural>
- López Vargas, Y., & Vázquez Chávez, A. (2016). La Gestión de Servicios de soporte técnico en el

- ciclo de vida del desarrollo de software. Revista Cubana de Ciencias Informáticas, 10, 46-60.
- Marin, Myriam. (2004). Elementos de la archivística colombiana para la historia de los orígenes de la provincia. Theologia xaveriana, 152, 707-708.
- Mira, J. E. B., & Turpín, J. A. P. (2007). METODOLOGÍAS DE INVESTIGACIÓN EN LAS CIENCIAS DE LA ACTIVIDAD FÍSICA Y EL DEPORTE: AMPLIANDO HORIZONTES. 309.
- NormogramaAGNVo4. (s. f.). Recuperado 29 de octubre de 2021, de <https://www.archivogeneral.gov.co/normograma/>
- Rojas, C. (2016). Microfilmacion uso actual y Futuro de esta tecnología en la gestión documental. www.archivogeneral.gov.co
- Resolución 8934 DE 2014. (s. f.). Recuperado 28 de noviembre de 2021, de <http://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=4041484>
- Senado de la Republica de Colombia. (s. f.). Norma general para la descripción archivística. Recuperado 27 de octubre de 2021, de <https://tienda.icontec.org/gp-norma-general-para-la-descripcion-archivistica-ntc4095-2013.html>
- Varga Ruiz, Y. C. V. (2016). Propuesta de un modelo de servicios de gestión documental a partir de la adaptación de la metodología ITIL en Positiva Compañía de Seguros. 85.
- Vásquez, M., Christiam, J., Asencios, T., & Junior, E. (2016). Implementación de un modelo de la seguridad de la información basados en itil v3 para una pyme de TI [Universidad Peruana de

Ciencias Aplicadas].

https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/614076/Memoria_ITILGSI_TITULACION_VFinal.pdf?sequence=6&isAllowed=y

Visbal, A., & M, S. (2009). La gestión documental, de información y el conocimiento en la empresa: El caso de Cuba. *ACIMED*, 19(5), 37.

Zapata, C., Factor, C., Tovar, M., & Otros. (2015). Gestión Documental y gobierno electrónico: Problemas, retos y oportunidades para los profesionales de la información. www.archivogeneral.gov.co