

Universidad Nacional de La Plata  
Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación  
Departamento de Bibliotecología

**Outsourcing documental en unidades de información**

Autora: Bib. Doc. Silvia Gabriela Vasquez

Legajo: 67030/3

Directora: Prof. María Cecilia Corda

La Plata  
Junio de 2011

Tesina presentada para optar por el título de Licenciada en  
Bibliotecología y Ciencia de la Información

## **Catalogación en la fuente**

Vasquez, Silvia Gabriela

Outsourcing documental en unidades de información / Silvia Gabriela Vasquez; directora María Cecilia Corda. - La Plata: UNLP, 2011. - 99 p.: cuadros, tablas; 24 cm.

Tesina (Licenciatura en Bibliotecología y Ciencia de la Información). -- Universidad Nacional de La Plata. Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación.

Incluye referencias bibliográficas.

1 OUTSOURCING DOCUMENTAL - UNIDADES DE INFORMACIÓN.  
2. EXTERNALIZACIÓN. 3. GESTIÓN DE UNIDADES DE INFORMACIÓN. 4. SERVICIOS DOCUMENTALES.

## **Dedicatoria**

Para mi querido e incondicional Manuel,  
quién me acompaña en todo momento.  
Para Bentura y Claudio.

## **Agradecimientos**

A Cecilia Corda por su tiempo y dedicación.

A todos los que directa o indirectamente me han apoyado a lo largo de mi carrera.

A dios que día a día me ayuda a ponerme de pie y que me impone desafíos para  
seguir adelante.

A mis padres.

## **Resumen**

El outsourcing o externalización de servicios es una herramienta de gestión que delega un área o actividad de trabajo de una organización a una empresa externa, llamada outsourcer, especializada en el servicio demandado. Entregar un proceso en outsourcing puede resultar complejo a causa de los procesos que están involucrados. Por ello es necesaria una evaluación que permita la selección del proveedor de outsourcing.

La investigación se propuso: 1. Elaborar un análisis comparativo de empresas que brindan servicios documentales a unidades de información, 2. Aportar una herramienta metodológica que permita evaluarlas teniendo en cuenta criterios específicos para aquellas que realizan outsourcing documental, 3. Evaluar una muestra de empresas como ejemplo de aplicación de la criteria creada. Se estudiaron empresas de servicios documentales de Argentina y España y se confeccionó una criteria como medio para validarla. Se empleó la herramienta creada para evaluar una muestra de empresas y, por último, se tabularon los datos y analizaron los resultados.

Se espera que la difusión de los resultados contribuya a que las unidades de información puedan responder a los cambios del entorno a través del incremento del nivel de calidad de sus actividades, aumentar la flexibilidad de las organizaciones asegurando la supervivencia organizacional en los procesos que generan los productos y servicios, en la manera de hacerlos y ofrecerlos, estimular el interés de optar por el outsourcing como nueva forma de gestión tratando de asistir a quienes deban seleccionar empresas prestadoras de servicios documentales, reducir y controlar los costos operativos.

Palabras claves: CONSULTORÍA DOCUMENTAL - CONTRATOS OUTSOURCING - EMPRESAS COMERCIALES DE SERVICIOS DOCUMENTALES - EXTERNALIZACIÓN - GESTIÓN DE UNIDADES DE INFORMACIÓN - GESTIÓN DOCUMENTAL - ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL - OUTSOURCING DOCUMENTAL- SERVICIOS DOCUMENTALES

## Tabla de contenido

### Primera Parte

1.1	Introducción -----	8
1.2	Fundamentos -----	9
1.3	Marco conceptual -----	12
1.4	Hacia un estado del arte -----	15

### Segunda Parte: El proceso del outsourcing

2.1	Planificación -----	37
2.2	Selección del proveedor -----	40
2.3	Implementación -----	42

### Tercera Parte: Análisis de empresas

3.1	Marco metodológico -----	45
3.2	Objetivos -----	47
3.3	Resultados -----	48
3.4	Consideraciones finales -----	51

### Cuarta Parte:

4.1	Bibliografía -----	54
-----	--------------------	----

### Anexos

1.	LISTADO DE EMPRESAS ARGENTINAS -----	57
2.	LISTADO DE EMPRESAS ESPAÑOLAS -----	58
3.	DIRECTORIO DE EMPRESAS ARGENTINAS (35) -----	59
4.	DIRECTORIO DE EMPRESAS ESPAÑOLAS (35) -----	75
5.	CRITERIA -----	91
6.	PLANILLA DE EVALUACIÓN DE ESD.xls	99

## **PRIMERA PARTE**

## **1.1 Introducción**

El outsourcing, como herramienta, surge con la finalidad de facilitar la gestión gerencial. El outsourcing documental constituye un tema de gran actualidad, ya que se trata de un instrumento estratégico necesario que permite a las organizaciones e instituciones, entre ellas las unidades de información (UI), afrontar los cambios que se presentan.

Una de las consecuencias de la práctica del outsourcing es que se está creando una nueva relación cliente-proveedor que busca una cooperación mutua convirtiéndose en una alianza estratégica para compartir el conocimiento.

Este estudio plantea el proceso de outsourcing como un enfoque estratégico orientado a maximizar el desempeño de los procesos ligados a la cadena de valor de una UI.

El presente trabajo se encuentra organizado en tres partes: la primera incluye los fundamentos que argumentan la relevancia de la investigación; el marco conceptual donde se abordan una serie de conceptos organizados de manera tal que permitan comprender pensamientos, ideas y conceptos de quienes han realizado aportes en trabajos anteriores; y un estado del arte donde se determina como se ha tratado el tema y en que momento se encuentra al tiempo de llevarse a cabo esta investigación, tratando asimismo de reflejar cuales son las tendencias.

La segunda parte abarca los aspectos que conlleva el proceso de outsourcing considerando las tres etapas fundamentales que se deben llevar a cabo para desarrollar un proceso de outsourcing exitoso en una UI: la planificación, la selección del proveedor y la implementación.

Finalmente, la tercera parte se refiere a las empresas outsourceer a evaluar. Para ello se ha confeccionado una grilla que permita determinar la presencia de características y prestaciones con el fin de evaluarlas respondiendo según corresponda ante la presencia o ausencia de las mismas, con el propósito de que sea aplicable a cualquier tipo de UI (biblioteca, archivo o centro de documentación), y considerando todos los procesos que en se realizan en su marco.

Se explican los objetivos, la metodología aplicada y los resultados obtenidos.

Se espera que la difusión de los resultados contribuya a que las UI puedan responder a los cambios del entorno a través del incremento del nivel de calidad de sus actividades, aumentar la flexibilidad de las organizaciones asegurando la supervivencia organizacional en los procesos que generan los productos y servicios, en la manera de hacerlos y ofrecerlos, estimular el interés de optar por el outsourcing como nueva forma de gestión tratando de asistir a quienes deban seleccionar empresas prestadoras de servicios documentales como así también que puedan reducir y controlar los costos operativos.

## **1.2 Fundamentos**

El outsourcing o externalización de servicios es una herramienta de gestión que delega un área o actividad de trabajo de una organización a otra empresa externa, llamada outsourcer, especializada en el servicio demandado, permitiendo concentrar los recursos que se poseen en las actividades distintivas o vitales de la organización.

Tiene su origen a comienzos de los años sesenta en Estados Unidos. Esta práctica surgió a causa de las nuevas reglas del mercado marcadas por la capacidad de adaptarse al cambio. Usualmente se la ha vinculado a servicios de tipo informático pero con el correr de los años fue desarrollándose y aplicándose a distintos campos. Uno de ellos ha sido el campo de la información y la documentación, destacándose el outsourcing que han implementado las bibliotecas norteamericanas. Por lo general, se trata de bibliotecas del sector universitario, las que han sido las precursoras de esta práctica para reducir los costos.

En lo referente a países de habla hispana esta práctica comenzó relacionada al conjunto de productos y servicios de empresas que se dedican al resguardo / custodia de documentos. Desde este punto de vista el outsourcing documental era considerado como el control del exceso de documentación que originaban las organizaciones y el ahorro de espacio, ofreciendo algún software para gestión, tratamiento especializado de la documentación y su custodia de manera confidencial y segura.

La cuestión gira en torno a porqué hacer outsourcing y cuáles son los beneficios o ventajas de su implementación.

En respuesta a la primera pregunta, porque permite a la UI mantenerse, desarrollarse y afrontar los continuos cambios a los que se encuentra expuesta permitiéndole concentrarse en aquellas actividades que le dan al producto o servicio que ofrecen un carácter único en el entorno en el que se desenvuelve.

Entre los beneficios están:

- la reducción y el control de los costos operativos, ya que estos resultan demasiado altos si se los compara con el costo de contratar un proveedor externo;
- es más sencilla y económica la identificación de la transacción con un proveedor externo que la de los costos de transacción internos (ya que muchos no llegan a identificarse);
- la contratación de un proveedor especializado garantiza que la operación externalizada tendrá los mejores estándares de calidad. No se invierte ni tiempo ni dinero en la búsqueda de calidad para aquellas operaciones que carecen del carácter distintivo para el servicio o producto que se ofrece (la empresa prestadora es especialista en esa actividad y compite con otras similares en lo referente a calidad en los servicios y en los costos);
- la liberación de recursos internos, reasignando recursos humanos a otras funciones, haciendo mas flexibles los costos y agregando valor en aquellas actividades consideradas como distintivas;
- los riesgos son compartidos dado que el prestador del servicio se convierte en un socio estratégico y ambos persiguen el mutuo beneficio, aunque el riesgo también es compartido, pero éste es mínimo ya que se contrata a un especialista (antes llevaba adelante la actividad un no especialista);
- la garantía de servicio ya que se acuerdan el nivel de servicio que identifica quién es el responsable por la calidad y qué se debe medir y evaluar al realizar el control;
- la mejora del enfoque estratégico de la organización: aplicar el outsourcing en aquellas actividades que no son distintivas le permite dedicar todo su potencial a las que sí lo son.

El método de entregar un proceso en outsourcing puede resultar complejo a causa de los procesos que están involucrados. Por ello es necesaria una planificación haciendo un análisis de situación inicial que permita la ejecución adecuada del proceso.

Aunque las fases del outsourcing en UI no se encuentran unificadas, pueden considerarse perfectamente las mismas para cualquier otra organización o empresa que aplica esta herramienta de gestión, éstas son: elaboración del plan de trabajo, diagnóstico / evaluación inicial y planificación.

Al realizar el análisis del outsourcer, se estudian a las empresas que podrían ser las que realicen las tareas. Antes de la elección se deben plantear los puntos a considerar para evaluar la empresa outsourcer.

El proceso de selección del proveedor presupone una evaluación en detalle de la compatibilidad de los requerimientos y las características de la empresa outsourcer. Dos son las preguntas necesarias hacer al momento de realizar el análisis de las necesidades de la UI: ¿qué debe tenerse en cuenta estratégicamente a la hora de transferir un proceso a un tercero? ¿Cuál es la intención o propósito de confiar a otro un proceso?

Tal como afirma Schneider (2004), en la etapa de planificación la descripción del servicio debe ser desarrollada sobre la base de las consideraciones estratégicas y los objetivos fundamentales detrás de la decisión de entregarlo en outsourcing. La importancia en el proceso de selección está en identificar al proveedor correcto.

La selección conlleva cinco etapas, para lo cual se debe: 1. investigar los posibles proveedores en el mercado, 2. precalificar, definiendo criterios para que la selección final resulte exitosa, 3. evaluar, los criterios predefinidos anteriormente, deberían indicar quiénes son los mejores candidatos 4. seleccionar los responsables del proyecto, a través de una revisión de las propuestas deben determinar los prestadores potenciales del servicio, 5. revisar las aptitudes del proveedor.

En suma, estas fases más la aplicación de la criteria diseñada particularmente para aplicarse a UI, permitirán atenuar los riesgos aumentando las posibilidades de un outsourcing exitoso.

### 1.3 Marco conceptual

En este marco se definen los términos considerados más adecuados en el marco de esta tesina. Otras definiciones pueden encontrarse en el análisis de la bibliografía que aborda el tema.

La práctica del outsourcing puede remontarse varias décadas atrás, años '60 y '70, en lo que a las disciplinas administrativas se refiere, pero si se sitúa desde la perspectiva bibliotecológica, su origen (outsourcing documental) podría encontrarse en el año 1901. La Library of Congress es la primera que se ocupa de desempeñar este rol de prestadora de servicios (outsourcer) ya que fue ella quien proveía los servicios catalográficos y quien se encargó de realizar la producción en masa de las fichas.

Si se considera al outsourcing como una **herramienta de gestión** que combina **estrategia**<sup>1</sup> más **medidas operativas eficaces**, definir una estrategia supondría tomar decisiones sobre tres componentes principales: 1. mecanismos que permitan a la UI diferenciarse de las demás, 2. modo de inserción en el ámbito en el que se desempeña y 3. sus objetivos y requerimientos.

Definir una estrategia para una organización o UI, supone la toma de decisiones y el establecimiento de los lineamientos para que la organización se mantenga y asiente sobre la base de su diferencia específica (aquello que sus usuarios / clientes reconocen como propio de ella en relación a las demás).

Ante todo es importante marcar la diferencia entre estrategia y eficiencia operativa. La estrategia implica la intención premeditada de distinguir la organización / UI de las demás, y la eficiencia operativa se vinculada a dos factores: uno, la aplicación de herramientas de gestión que ya han sido probadas y aceptadas y otro entender a la eficiencia como el pilar de cualquier estrategia de gestión.

La búsqueda de la eficiencia operativa ha llevado tanto a empresas como a instituciones a que se dediquen a comprobar la eficacia de nuevos conceptos y herramientas de gestión. Términos como calidad total, mejoramiento continuo,

---

1 Término introducido en la década del '80 en las organizaciones empresariales (SCHNEIDER: 2004).

reingeniería, benchmarking, y junto a todos ellos el outsourcing, se perfilan como las herramientas de gestión principales orientadas al logro de la eficiencia operativa. (Schneider: 2004).

Ahora bien, es sabido que una de las mayores dificultades de una UI de cualquier tipo y tamaño, es la cantidad de funciones que le son ajenas a su verdadero objetivo, o sea, las actividades no distintivas (desarrollos web, archivo y custodia, son algunas de ellas). Es por eso, que para los procesos importantes, pero que no son inherentes a sus actividades distintivas, se contrata a un proveedor de servicios especializados, esto es a un proveedor de outsourcing.

Entonces cabe hacerse algunas preguntas tales como: ¿por qué hacer outsourcing documental? ¿Por qué contratar servicios de externalización en una UI?

Antes de dar respuesta a estas cuestiones, lo conveniente es definir un conjunto de conceptos ligados al outsourcing documental en una UI.

El **outsourcing documental** se lo entiende como la herramienta de gestión que designa un área o actividad de trabajo, de la organización para ser gestionada por otra empresa externa, denominada outsourcer especializada en este servicio demandado. Es la externalización de aquellas funciones que no se consideran competencias nucleares de la organización (Lara Navarra y Martínez Usero: 2000).

Paralelamente a este concepto adoptado de países anglosajones, se utiliza como sinónimo o término latinizado el de **externalización** o **tercerización**, que define una herramienta de gestión que deposita un área o actividad de trabajo de una organización en una empresa externa (outsourcer) que se especializa en el servicio demandado. Es sinónimo de herramienta de organización. Implica la unión de tres conceptos: asociacionismo, confianza y unión de esfuerzos (Lara Navarra y Martínez Usero: 2000).

En este punto la cuestión es determinar cómo se vincula la gestión documental o la llamada gestión de documentos con el outsourcing. La **gestión documental** es la que pone énfasis en dos aspectos: los objetivos que se quieren conseguir y el ámbito de aplicación del proyecto, procurando facilitar a las personas el trabajo con los documentos (qué documento guarda, cuándo, cómo y dónde), facilitar que se comparta y resulte un recurso colectivo, conservar la memoria de la

organización y aprovechar el valor de los contenidos (experiencia acumulada). (Bustelo Ruesta: 2000).

Las **empresas comerciales de servicios documentales** son las que se encargan de ofertar un amplio abanico de productos y servicios de gestión de información y documentación como ser: asesoramiento, consultoría técnica y tecnológica, servicios in situ, servicios on line, tecnologías de la información y otros, y más recientemente a la denominada gestión del conocimiento. Son empresas que se encuentran muy diversificadas dedicadas a asesorar y gestionar la información y documentación de todo tipo de organizaciones (Paños Álvarez y Garrido Alcolea: 2004).

Una gran confusión se genera en torno al término consultoría documental, ya que muchas de estas empresas que prestan estos servicios se autodenominan como prestadoras de servicios de **consultoría documental**. Éste es un servicio que podría definirse como aquel que apoya a empresas para diseñar políticas de gestión de la información, definir estrategias para su implantación y proponer soluciones o actuaciones concretas en la materia. Consiste en dar soluciones a quien tiene problemas con sus propios recursos (Bustelo Ruesta y García Morales Huidobro: 2000).

Por último y a modo de observación no se debe olvidar la importancia del **contrato de outsourcing**, ya que se trata de un contrato atípico sin regulación alguna que tampoco se encuentra sujeto a formalidades entre quien lo contrata y el outsourcer (persona física o jurídica). Tienen como características el ser: oneroso, consensual, conmutativo y bilateral. Debe ser claro, transparente y de carácter asociativo. Asimismo tiene que definir claramente las actividades que se externalizarán, especificar servicios y condiciones a llevar a cabo, designar clara y concisamente las obligaciones, establecer los procesos de seguimiento y control durante la prestación, explicitar los procedimientos para la resolución de conflictos, designar los canales de comunicación y quienes serán los interlocutores entre ambas partes, determinar las sanciones por incumplimiento del contrato e incentivos por los servicios prestados por sobre las condiciones acordadas, establecer una cláusula de rescisión del contrato con condiciones bien detalladas (Lara Navarra y Martínez Usero: 2002).

Definidos el significado y alcance de aquellos términos asociados directamente al outsourcing, ya se puede dar respuesta a las dos preguntas

iniciales: ¿por qué hacer outsourcing documental? ¿Por qué contratar servicios de externalización en una UI? Varias son las causas y los beneficios que dan respuesta a estos interrogantes: porque permite la reducción y el control operacional de los costos, porque permite rentabilizar y/o potencializar las actividades nucleares de la UI, porque permite reutilizar o liberar los recursos para llevar a cabo otras actividades, porque permite gestionar actividades dificultosas, porque provee estabilidad en la gestión, porque proporciona garantía de servicio, porque mejora el enfoque estratégico de la organización y porque permite compartir riesgos. En definitiva, se podría decir que permite el ahorro de los costos operativos e incrementa el nivel de calidad de las actividades.

Se toma en cuenta el ciclo de outsourcing en UI sintetizado por Lara Navarra y Martínez Usero (2002). La presente investigación se realizará sobre la 5ª etapa "**Evaluación y selección del outsourcer**", etapa que corresponde con la 3ª de Schneider (2004) "**Planificación**" que incluye los aspectos relacionados con la especificación del nivel de servicio (se definen los requisitos mínimos para que las empresas puedan participar) y la **selección del proveedor de outsourcing**.



Ciclo del outsourcing

Lara Navarra – Martínez Usero (2002)

#### 1.4 Hacia un estado del arte

En el año **2000** han comenzado los esbozos de lo que más tarde se ha dado en conocer como **Outsourcing** en el ámbito de la información y documentación. Las primeras en abordar este tema fueron Bustelo Ruesta y García Morales Huidobro. Ellas han sido las precursoras en utilizar el término "**consultoría**" y

quienes aportaron la conceptualización del mismo debido a que bajo este término se contemplaban muchas cuestiones diferentes sin que quedara en claro a quién se debía acudir en cada caso particular debido a la difusa percepción de los potenciales clientes.

En su trabajo han delimitado el tipo de necesidades que se perciben en el mercado de la **consultoría de la información** yendo de lo más tradicional a las nuevas demandas. Analizan y dividen en grupos tanto a la demanda como a la oferta de servicios de consultoría presentes en España. A la demanda la atomizan en: 1. gestión de la documentación interna, 2. gestión de las fuentes externas, 3. arquitectura de contenidos internet / intranet y 4. estrategias para la gestión de la información y el conocimiento; y a la oferta en: 1. especializada e independiente, 2. general, 3. ligada a soluciones informáticas y 4. vinculada a la prestación de servicios. Hacen un aporte en cuanto al perfil del profesional en consultoría que se requiere.

En ese mismo año, Bustelo Ruesta expone en las *VII Jornadas de Bilbao*, los elementos básicos que deben tenerse en cuenta al diseñar un sistema de gestión documental en una empresa, desde una perspectiva práctica. Es aquí donde define el término "**gestión documental**" o, "**gestión de documentos**" poniendo énfasis en dos aspectos: los objetivos que se quieren conseguir y el ámbito de aplicación del proyecto. Un sistema de "**gestión documental**" es el que debe procurar 3 aspectos:

1. facilitar a las personas el trabajo con los documentos (qué documento guarda, cuándo, cómo y dónde),
2. facilitar que se comparta y resulte un recurso colectivo,
3. conservar la memoria de la organización y aprovechar el valor de los contenidos (experiencia acumulada).

El **sistema de gestión documental** es el que integra los archivos en papel, los documentos electrónicos y las bases de datos. Considera dos condiciones básicas en cualquier proyecto de gestión documental: 1. pensar y planificar antes de actuar (objetivos, tiempos y elementos) y 2. Análisis (organizativo y tecnológico)

En esa misma Jornada, Lara Navarra y Martínez Usero introducen el término "**outsourcing documental**" visto desde la perspectiva del origen tanto de nuevos perfiles como mercados de trabajo para el profesional de la información. El término

**outsourcing** lo definen como la externalización de aquellas funciones que no son competencias nucleares (actividades o funciones vitales) de la organización.

El **outsourcing** o **externalización** determina una herramienta de gestión que deposita un área o actividad de trabajo de una organización en una empresa externa (outsourcer) que se especializa en el servicio demandado. **Externalizar** es sinónimo de herramienta de organización. Implica la unión de tres conceptos: asociacionismo, confianza y unión de esfuerzos. Forma parte de los activos de la organización. Se comparten riesgos y se buscan resultados comunes. Su diferencia con la subcontratación tradicional radica en que en ésta última existe un vínculo meramente económico por medio de un contrato donde se establece un servicio y una vez realizado concluye la relación entre las empresas.

Aportan puntos básicos a considerar al momento de realizar un contrato, y tratan la externalización en empresas públicas (bibliotecas, archivos, centros de documentación, departamentos de ministerios, áreas de consejerías). Ejemplifican actividades que pueden externalizarse en el campo de la documentación. Establecen nuevos usuarios (clientes), nuevos perfiles profesionales y nuevos mercados.

En el año **2001** se presentan dos artículos que tratan el tema. Uno de ellos es el de Balagué Mola, quien da los elementos a tener en cuenta antes de tomar la decisión de externalizar, para ello brinda recomendaciones previas y explica lo que se entiende por externalización y cuáles son las principales ventajas e inconvenientes de esta práctica, los problemas que trae aparejada, cuáles son los servicios que podrían externalizarse y por último trata el tema del perfil ideal de aquel que suministra el servicio y los aspectos contractuales a considerar.

Al comienzo toma tanto **externalización, outsourcing y subcontratación** como sinónimos, más adelante marca la diferencia entre la primera y la última, ya que afirma que la **externalización** no es un mero compromiso comercial entre cliente y proveedor, sino que habla de un auténtico equipo de trabajo entre dos entidades.

Distingue entre externalización estructural, cuando la empresa es vista como un socio que se integra a nuestra actividad; y coyuntural o sea cuando la capacidad productiva no puede absorber una determinada situación como ser la reconversión de un catálogo manual o la catalogación de una donación.

Las posibles actividades a externalizar son las siguientes: selección y desarrollo de colección, adquisición de monografías, la gestión de suscripciones de publicaciones periódicas, la automatización, la catalogación corriente y/o retrospectiva, el tratamiento técnico completo, la microfilmación y la digitalización, la encuadernación y la restauración, la realización y mantenimiento de páginas web, la organización y gestión de exposiciones o actividades de animación y promoción de la lectura.

El perfil de quien suministra el servicio debe tener como características las siguientes: experiencia y un equipo consolidado, ser especialistas en el campo encomendado y estar al día con las innovaciones tecnológicas, cumplir las especificaciones técnicas y organizativas que establece el contrato, ser trabajador, rápido, flexible y fiable, demostrar que cumple con mecanismos de control y que se ajusta a estándares de calidad, proponer canales de comunicación ágiles, ajustarse a las posibilidades del presupuesto organizacional y adaptarse a las condiciones de pago.

En otro artículo, Casanellas Rosell (2001) plantea la externalización de servicios o funciones en archivos de empresa. Expone los motivos que inducen a la externalización de funciones o servicios vinculados a los recursos, administración de espacios, dificultades en la contratación de personal. Se dan algunos criterios que se deben considerar al momento de llevar adelante la externalización de una función. Evalúa aspectos relativos a la confidencialidad y al acceso de la información.

La externalización es una modalidad que tiene tradición en lo referente a archivos: servicios de transporte, microfilmación, digitalización de documentos, custodia de documentos. Hace hincapié en que los mismos criterios que se aplican a los archivos deben aplicarse a cualquier otro servicio a externalizar en lo que se refiere a cláusulas de responsabilidad, criterios y circuitos de acceso a la información.

En el año **2002** Lara Navarra y Martínez Usero introducen el concepto de **outsourcing** desde un punto de vista vinculado directamente a las unidades de información. Su aporte está dado en las modalidades de externalización (parcial, total, selectivo, insourcing, cosourcing), tratan el ciclo de outsourcing, las contrataciones y las ventajas y desventajas de realizar ésta práctica en las UI.

Definen el **outsourcing** como una herramienta de gestión que designa un área o actividad de trabajo de la organización para ser gestionada por otra empresa externa denominada outsourcer especializada en este servicio demandado. A este concepto se le suma la idea de la externalización para aquellas funciones que no se consideran competencias nucleares de la organización.

Presentan una comparativa de semejanzas y diferencias con la subcontratación tradicional, destacando que el outsourcing es una modalidad de ésta. Ponen de manifiesto que entre una y otra desde el punto de vista jurídico no existe diferencia alguna, la diferencia está dada desde el ámbito de la gestión organizacional. Brindan un panorama de lo que se entiende por externalización en España, y estructuran el conjunto de servicios ofertados (procesos técnicos, análisis de costes, viabilidad y mejora).

Admiten una revisión del concepto de **outsourcing documental** integrando las diversas casuísticas y yendo más allá de la mera custodia de documentos afirmando que una conceptualización corporativa ayudaría a promover esta actividad favoreciendo el surgimiento de nuevas tareas y roles profesionales.

Establecen los cuatro lineamientos básicos, aunque aclaran que dependerán en gran medida del tipo de outsourcing) que se aplica en cada caso:

1. Estudio del plan estratégico y marketing de la unidad de información.
2. Análisis del outsourcer: antes de seleccionar la empresa se diseñan los puntos a estudiar para evaluar la elección del outsourcer: control de calidad, precios, referencias de otros clientes, términos del contrato flexibles, libertad de recursos, capacidad de aportar valor agregado, relaciones actuales, ubicación.
3. Contratación (contratos y presentación del contrato): aunque no existe un contrato estándar para el outsourcing, cada uno dependerá de los tipos de acuerdos que se realicen ya que no hay legislación que regule esta actividad. Lo único que puede establecerse es que los contratos están amparados bajo el ámbito civil, mercantil y laboral y al establecerse relaciones con la administración pública, forma parte también el derecho administrativo. Desde el punto de vista jurídico no hay diferencia alguna entre el contrato de arrendamiento de obras y servicios y los de outsourcing. El **contrato de outsourcing** es un contrato atípico sin regulación alguna y tampoco se encuentra sujeto a formalidades entre quien

lo contrata y el outsourcer (persona física o jurídica). En el mismo debe contemplarse la designación clara y concisa de obligaciones, el establecimiento mutuo de los procesos de seguimiento y control durante la prestación, la fijación de los procedimientos para la resolución de conflictos, la designación de los canales de comunicación y quiénes serán los interlocutores entre ambas partes, la determinación de las sanciones por incumplimiento del contrato e incentivos por los servicios prestados por sobre las condiciones acordadas, el establecimiento de una cláusula de rescisión del contrato con condiciones bien detalladas.

4. Determinación de indicadores para evaluación del servicio: establecer indicadores para valorar el servicio junto a calendarios de entrega. Los aspectos que deben arrojar resultados positivos en una primera evaluación son: reducción de tiempos, disminución de costos, reestructuración del personal en otras funciones o actividades descuidadas, reducción de burocracia administrativa, rápida adaptación a cambios tecnológicos (por ej.: migración a otro sistema), información detallada mediante informes de la evolución del trabajo. Los aspectos que podrían resultar negativos son: coordinación de equipos de trabajo, costos anticipados para realizar el proyecto, puntualidad de entrega en cada fase del proyecto, transferencia del personal como parte del contrato de externalización, cuestiones técnicas y legales para la contratación.

Por último, abordan el tema de los perfiles profesionales que tendrían en cuenta la capacidad de realizar la gestión integral de la información en las organizaciones (custodia documental, tratamiento documental físico - virtual, desarrollo de herramientas para la gestión de información). Asimismo, ser polivalentes, multidisciplinarios e interdisciplinarios.

Navarro Bonilla (2002) expone la estrecha relación entre la producción documental creciente de una organización pública o privada con la complejidad organizativa y funcional de quien la produce. Esta producción conlleva a una sobreabundancia de documentación que repercute en la dificultad de gestionarla y de disponer de espacio físico para custodiar lo producido y lo que se recibe. Trata el caso de los archivos de empresa analizando las operaciones que realizan para determinar tres aspectos: los niveles de calidad, su adecuación a la teoría archivística y la confidencialidad de los datos de carácter personal. Las compañías de custodia externa y **gestión documental** se basan en tres conceptos: 1. ahorro de espacio, 2. ahorro de formación y mantenimiento de personal especializado, 3.

mantenimiento y organización total del sistema de archivado, custodia y consulta documental de entidades e instituciones que contratan los servicios de estas empresas.

Hace una reseña de autores que proponen un listado de 17 ítems para la contratación de estos servicios y una lista de los pasos necesarios (metodología) para seleccionar y contratar empresas de custodia<sup>2</sup>.

Retoma el término **Outsourcing documental** de Lara Navarra y estima que sería importante un análisis del número de empresas que en cada región contratan los servicios externos de tratamiento y custodia de sus archivos ya que podría arrojar datos interesantes acerca de la realidad de este mercado.

Para el año **2003** Bustelo Ruesta (2002) considera que se daban perspectivas sobre un "despertar" mundial en lo referente a la gestión de los documentos y "records"<sup>3</sup>. Define el documento dentro de una organización incluyendo todas las formas de información desestructurada que se producen o reciben (desde borradores hasta documentos de trabajo) y define a los "records" como los documentos corporativos que deben guardarse inalterados como prueba de la actividad realizada. Otra tendencia clara defiende que no puede separarse la gestión de documentos de la gestión de "records" ya que todos han sido documentos y convertirse en "records" sería sólo un cambio de estado.

Incluye en la gestión de documentos a la gestión de records y a todos los posibles soportes en que la información quede registrada. Observa dos tendencias más consolidadas: 1. la utilización del término "gestión de contenidos" para englobar tareas relacionadas con la gestión de información de las empresas y 2. la preocupación por la regulación del nuevo entorno digital en el que se moverán todas las organizaciones en un futuro muy cercano. Asegura que las tecnologías brindan herramientas que posibilitan nuevas formas de gestión de la información. Reconoce la gestión de contenidos como un gran campo abierto (por tecnólogos y vendedores de software) para los profesionales siempre que se mantenga una

---

<sup>2</sup> También menciona tres normas internacionales para el almacenamiento, transporte y gestión de documentos de archivo (British Standard 4783, 1988; BS 5454, 1989; AS [Standards Australian] 4390.6, 1996).

<sup>3</sup> En el contexto de la ISO 15489, se refiere a la información creada y recibida, conservada como información y prueba, por una organización o un individuo en el desarrollo de sus actividades, o en virtud de sus obligaciones legales.

estrecha colaboración con informáticos, diseñadores, departamentos de organización, etc.

En el año **2004** Paños Álvarez y Garrido Alcolea conceptualizan a las empresas de servicios documentales identificando productos y servicios. Llamam **empresa de servicios documentales** a las que ofertan un amplio abanico de productos y servicios de gestión de información y documentación como ser: asesoramiento, consultoría técnica y tecnológica, servicios in situ, servicios on line, tecnologías de la información y otros, y más recientemente a la denominada gestión del conocimiento. Consideran que estas actividades y empresas se encuentran muy diversificadas y por tal requiere una clasificación de las mismas debido a la gran actualidad del tema y la escasez de trabajos que se refieran a ello. Precisan a qué se dedican estas empresas, qué productos ofrecen, qué servicios prestan y los diferentes perfiles de empresas de servicios documentales que existen.

En su trabajo estudian dos conceptos, por un lado el de **Gestión de información** considerándolo como el conjunto de actividades realizadas para controlar, almacenar, y posteriormente, recuperar adecuadamente la información producida, recibida o retenida por una organización en el desarrollo de sus actividades. Por otro, definen la **Gestión del conocimiento** como la gestión de los activos tangibles y del capital intelectual de la empresa para lo cual se requiere de una adecuada gestión de la información. Admiten la gestión del conocimiento como el conjunto de actividades realizadas para utilizar, compartir y desarrollar los conocimientos de una organización y de los individuos que en ella trabajan, dirigiendo todo ese esfuerzo a la mejor consecución de sus objetivos. En síntesis, es un modelo de gestión de toda la organización.

Se trata de una relación evolutiva de conceptos, no hay gestión de conocimiento sin una previa gestión de información, la cual tampoco existiría sin una racional gestión de documentación.

Los mencionados autores desarrollaron un estudio de casos realizado sobre una muestra de más de 135 empresas de servicios documentales, a través del análisis de los productos y servicios que ofrecen en sus páginas web, que han contrastado con las evidencias encontradas en la literatura.

El estudio muestra la existencia de seis perfiles profesionales de empresas de servicios documentales:

1. empresas de consultoría en organización de información sin estar ligadas a soluciones informáticas.
2. empresas ligadas a soluciones informáticas, que ofertan productos y servicios sobre gestión de información.
3. consultoras en general, que han añadido a sus servicios la consultoría en gestión de Información.
4. empresas que ofrecen principalmente servicios de información y de gestión de documentación para UI como bibliotecas, centros de documentación y archivos.
5. empresas de servicios documentales para medios de comunicación social, que ofrecen dossier de prensa, noticias etc., ofreciendo productos documentales para dedicarse a empresas informativas como periódicos, televisiones, radios etc.
6. empresas de sistema de información geográfica, que se dedican a ofrecer mapas, callejeros, guías de carreteras, en formato electrónico o través de Internet.

Rodríguez Yunta y Tejada Artigas (2004) en su trabajo "Recursos de internet sobre desarrollo profesional en documentación" presentan una clasificación de empresas españolas de servicios documentales, las cuales han sido incluidas en el directorio realizado por el grupo de trabajo de la Sociedad Española de Documentación e Información Científica (SEDIC). Clasifican las empresas en 9 tipos:

1. Empresas consultoras de carácter general: desarrollan proyectos de organización de la gestión de la información, o de aspectos muy relacionados, esto es, gestión del conocimiento.
2. Empresas consultoras especializadas en gestión de la información: se dedican específicamente al desarrollo de proyectos para la gestión documental en las organizaciones.
3. Empresas genéricas de tecnologías de la información que ofrecen soluciones para la gestión de información en las organizaciones: son consultoras tecnológicas o fabricantes y distribuidores de software para gestión de información, gestión del conocimiento y gestión electrónica de documentos.
4. Empresas específicas de tecnologías de la información especializadas en software de gestión de archivos y bibliotecas: son empresas cuya principal actividad

es el desarrollo o distribución de sistemas integrados de gestión de biblioteca o de archivos.

5. Empresas de externalización de funciones documentales: ofrecen servicios especializados para diferentes funciones en unidades de información (bibliotecas, archivos y centros de documentación).

6. Empresas de externalización de archivos: ofrecen servicios de custodia externa de documentos, gestión de archivos de empresa, digitalización o destrucción certificada.

7. Empresas de edición electrónica, especializadas en fondos documentales y/o bases de datos documentales.

8. Empresas de distribución de contenidos: information broker, agregadores de contenidos, agencias de suscripción a bases de datos o revistas electrónicas, sindicación de contenidos para portales: alternativamente puede distribuir software asociado, así como desarrollar servicios de externalización.

9. Empresas de seguimiento de medios, tales como diarios, radio, televisión.

Ambos autores en ese mismo año en su trabajo titulado "Empresas españolas de servicios documentales: clasificación, tipología de servicios y encuesta sobre empleo", presentan los resultados obtenidos a partir de la elaboración de un directorio de empresas de servicios documentales realizado en la SEDIC durante el año 2003 y actualizado en 2004.

Sobre los datos obtenidos del directorio que han elaborado con el Grupo Activa de SEDIC, el artículo trata dos objetivos:

1. Una clasificación de las empresas según los servicios a través de: una tipología de servicios y una clasificación de empresas.

2. Un estudio sobre características sobre el empleo que ofrecen y la forma de selección del personal (recursos, métodos de evaluación, perfiles, competencias y puntos débiles de los profesionales).

Exponen la heterogeneidad de las empresas de servicios documentales en España. Las empresas más numerosas son aquéllas vinculadas al software y servicios generales en tecnologías de la información. Hay otras tantas dedicadas a servicios especializados tales como la gestión de archivos, externalización de funciones documentales, seguimiento de medios, la búsqueda de información o la distribución de contenidos. Entre los servicios ofertados predominan la distribución de software, el diseño de aplicaciones a medida para la gestión de la información en

la empresa, la digitalización, la gestión de archivos y la consultoría en gestión del conocimiento y tecnologías de la información.

El trabajo refleja una primera aproximación al estudio de las características del empleo que se ofrece y de los procesos de selección que se llevan a cabo.

Saiz Álvarez (2004) en el *Congreso Internacional sobre Tecnología Documental y del Conocimiento*, realizado en Madrid, analiza la externalización de servicios como aglutinador de capital humano especializado, tecnología, globalización económica y flexibilidad laboral. Todo ello es analizado en el actual mercado de trabajo en la Unión Europea, luego que entrara fuertemente dicha estrategia empresarial en Europa.

Estudia el proceso acumulativo y las relaciones funcionales dentro del mercado, sentando las bases para definir el outsourcing como estrategia empresarial y para observar la estática y la dinámica del mercado. Analiza la influencia de las nuevas tecnologías y el capital humano en la cibersociedad y el rol del Estado en este marco.

El proceso de cambio obligó a flexibilizar el mercado de trabajo, donde aspectos como la formación, capacidad de aprendizaje, iniciativas personales, apoyo institucional, etc. determinan el proceso de cambio y la estructura de los mercados laborales actuales, donde competitividad, eficacia y eficiencia cumplen un papel preponderante.

El autor habla de un mercado de trabajo tradicional (del tercer mundo) y un mercado de trabajo moderno (primer mundo). Esta dualidad está dada por las tecnologías de la información y las comunicaciones que han acrecentado la brecha entre los mercados de trabajo mundiales. Prueba adicional de esta dualidad laboral se localiza en el nacimiento del outsourcing en los Estados Unidos en 1989, práctica generalizada gracias al "efecto Kodak"<sup>4</sup>, principalmente en Europa.

---

4 Nombre con el que se conoce a la fuerte repercusión que ha provocado en la industria norteamericana el éxito conseguido por Kodak Inc. tras su implantación gracias al contrato firmado con IBM, Digital Equipment Corp. y Businessland para externalizar la mayor parte de sus sistemas de información llevando así a una nueva concepción del outsourcing, reduciendo los costos fijos, flexibilizando su estructura productiva y optimizando sus recursos. El nombre viene por el título de la conferencia "Outsourcing - The Kodak effect" (1999).

Aporta otra definición de **outsourcing**, considerándolo como la estrategia empresarial de reducción de costos fijos netos mediante la externalización de producción no vital (non-core) o de servicios que no forman parte del núcleo duro de la organización y da las **ventajas** inherentes de su puesta en práctica: formación de un capital humano especializado, la modificación y la flexibilización del mercado de factores productivos, la creación de flujos comerciales y el impulso de la formación de grupos empresariales. Entre los **riesgos** asociados considera tres: 1. riesgo de elusión: cuando se reemplaza buenos profesionales por personal menos calificados y cuando se exige el pago total cuando el trabajo aún no ha concluido 2. riesgo de pérdida de control 3. riesgo de abandono (capital humano).

Para Saiz Álvarez, las empresas de outsourcing son un aliado que ponen a disposición de su cliente los recursos, metodología, procedimientos de explotación y las infraestructuras necesarias para poner en marcha nuevas iniciativas u optimizar las existentes. Pronostica que se espera un fuerte crecimiento de los Application Service Provider (ASP) como estrategia empresarial de reducción de costes, logro de objetivos y maximización de beneficios. La unión entre ASP, outsourcing e Internet constituye un nuevo **yacimiento de empleo** caracterizado por la necesidad de tener una fuerte especialización y de preparación técnica para poder ocuparlo.

El mercado de trabajo actual se encuentra inmerso en un proceso dinámico de cambio que obliga a la flexibilidad de sus miembros. Los factores endógenos y exógenos que inciden en él llevan a que se estudie desde una óptica multidisciplinar, por lo que se generan juegos de suma positivos con independencia de los países que se estudien. Es en este contexto en el que nace y se aplica la externalización de servicios como estrategia reductora de costos fijos netos y creadora de valor para la empresa que lo aplica. Su puesta en marcha, aún los valores y las ventajas que ello conlleva, no está exenta de riesgos, unos riesgos que se ven contrarrestados con la formación en capital humano y la puesta en marcha de nuevas tecnologías.

Schneider (2004) propone la adopción del **outsourcing** como estrategia de gestión. Es un recurso interesante para quien desea contratar en forma externa ciertas actividades a través del outsourcing. El outsourcing es una herramienta de gestión que facilita a las empresas o a las instituciones centrar sus esfuerzos en sus

actividades distintivas, en aquellas que conforman su core business<sup>5</sup>. Es un medio que impide que la organización desperdicie sus recursos y trabajo en aquellas actividades que, siendo necesarias para el producto o servicio que se ofrece, no lo distinguen de manera esencial.

Al definir el outsourcing, aborda su doble beneficio: por un lado pueden contratarse servicios de un experto y por otro, permite que la organización pueda concentrarse en sus actividades nucleares. El autor se preocupa en dejar en claro que la contratación de una empresa outsource se considera una estrategia de gestión.

Responde al cuestionamiento por qué implementar el outsourcing y da las razones que deberían llevar a las empresas a reestructurar sus operaciones y utilizarlo.

Las tres etapas o fases a considerar, según Schneider, una vez que se ha decidido realizar el outsourcing hasta que se hace efectivo, son las siguientes:

1. Elaboración del plan de trabajo: estudio del plan estratégico de la UI: conocer cuales son las actividades a externalizar a través de un estudio de viabilidad (DAFO)<sup>6</sup>, responder dos preguntas: ¿cuáles son las consideraciones estratégicas para entregar el proceso en outsourcing?, ¿cuáles son los objetivos principales de la entrega del proceso en outsourcing?
2. Diagnóstico / evaluación inicial: se evalúa la viabilidad determinando sus alcances y límites.
3. Planificación: incluye los aspectos relacionados con la especificación del nivel de servicio (se definen los requisitos mínimos para que las empresas puedan participar) y la selección del proveedor de outsourcing.

---

5 Actividades relacionadas con el objetivo de la organización que generan valor. Se las conoce también como actividades distintivas.

6 Método para conocer la situación real en que se encuentra una organización, así como los riesgos y oportunidades que le brinda el mercado. Ayuda a plantear las acciones que debería poner en marcha la organización para aprovechar las Oportunidades detectadas y a prepararla contra las Amenazas, teniendo en cuenta las Debilidades y Fortalezas de la misma. Es el método más sencillo y eficaz para tomar decisiones futuras. Corresponde a las siglas en español de Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades. El nombre proviene del término inglés SWOT: Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats.

Describe detalladamente el proceso desde la planificación inicial hasta el análisis final. Las fases del proceso de selección ayudan a mitigar los riesgos e incrementar la probabilidad de éxito en la relación de outsourcing.

En el año **2005** Uribe Tirado afirma que en América Latina las UI y las empresas informativo documentales (EID) están comenzando a aplicar herramientas de gerencia y mercadeo para tener un adecuado desempeño organizacional.

Sostiene que en las últimas décadas del siglo XX, las UI eran pensadas principalmente con una función y orientación educativa y cultural dirigida a determinados públicos. Los tipos de UI fueron ampliándose y modificándose al ver que la información era fuente de ventajas competitivas para las organizaciones empresariales, y que su análisis y procesamiento de la información eran un requerimiento para la toma de decisiones internas o externas de los públicos que las conformaban, originándose así el crecimiento de las bibliotecas o centros de documentación especializados al interior de dichas organizaciones empresariales, y a la creación de empresas informativo-documentales, que como entes particulares, prestarían y ofrecerían servicios y productos de información - documentación a dichas organizaciones empresariales y a otros tipos de organizaciones.

Para Uribe Tirado cada tipología tenía una dinámica de trabajo y administración específica. Ya desde la última década del siglo XX –y hasta nuestros días–, dicha situación de relativa estabilidad e independencia, comenzó a sufrir cambios como resultado de varios factores interrelacionados que representaban una primacía de lo económico que determinaba lo político, cultural y educativo. Ante esto, se vieron enfrentadas las UI y las EID, causando diferentes circunstancias que generaron nuevas exigencias para unas y otras, así como en el personal requerido, obligando al replanteo de la formación bibliotecológica. Algunas de esas nuevas exigencias son: 1. Para las UI dependientes totalmente o subsidiadas parcialmente por el estado una gradual disminución de los aportes económicos, y por lo tanto, la obligación de buscar fuentes de financiación diferentes –autofinanciación– (patrocinios, alquiler de espacios, consorcios, participación en proyectos de financiación especiales y/o cobro de determinados servicios y productos; la reducción de costos con servicios y personal directo mediante outsourcing con empresas informativo-documentales); 2. Para las UI en organizaciones empresariales, replantear su función como “almacenadoras” de datos, documentos y libros para convertirse en unidades de apoyo a la producción y la innovación; o en

su defecto, el cierre de las mismas, por quedarse en lo tradicional, y por ende, la contratación de servicios especializados con EID que aporten a esa competitividad y toma de decisiones, 3. Para las UI a cargo de organizaciones privadas o mixtas pero con objetivos educativos y culturales, el trabajar tanto en la autofinanciación y reducción de costos para mantener los servicios a los públicos externos, como en ser fuente de competitividad organizacional; 4. Para todas las UI y EID, una mayor exigencia: el conocimiento del contexto tanto desde la perspectiva de las condiciones del mercado y de la sociedad, como de las necesidades de sus públicos; la planeación estratégica y la organización y dirección de los diferentes recursos; y el control y evaluación constante de su desempeño organizacional; buscando con todo ello, ser más eficientes, eficaces y competitivos.

Uribe Tirado llega a la conclusión de que una organización social sin adecuada administración (mercadeo y gerencia social) no logra todo el impacto social que podría conseguir a partir de sus pocos recursos; y que una organización empresarial que no aporta socialmente más allá de ofrecer servicios y productos de calidad, no ayuda a construir un contexto social sostenible para bien de toda la sociedad y de su propio mercado como organización, más aún en un contexto de subdesarrollo.

Desde la práctica de las organizaciones de las UI y EID se ha asumido una realidad en forma "inercial" ya que si todos los hacen es porque debe ser bueno, otra en forma de "choque" considerando tanto a uno o a otro tan perjudicial ya que no lleva a una adaptación crítica de la realidad. Reconoce que hay que ubicarse en una posición o forma intermedia (pudiendo variar mas a un lado que al otro) pero dependiendo de un análisis de los diferentes contextos y no de las modas, imposiciones, prejuicios y desconocimientos conceptuales y disciplinares.

El mencionado autor define algunos conceptos que analizados desde la perspectiva bibliotecológica a veces resultan incompatibles con la finalidad que tienen las UI, debido a la carga semántica. Se deja en claro que esos conceptos bien podrían adaptarse sin que sean exclusivos de la administración ya que se los vincula a entidades lucrativas. Hablar de cliente implica que se va a cobrar por los servicios y productos y eso va en contra de la razón de ser de las UI.

Esta es una posición que debería observarse si se analizara desde el enfoque intermedio que plantea el autor (ni de inercia, ni de choque, sino alternativa).

Además así lo consideran las normas de estandarización como ISO, que son universales.

El autor brinda una mirada integradora crítica planteando algunas premisas en lo que en América Latina se requiere en cuanto a UI como ser: 1. actitud de aprendizaje de otros (benchmarking), 2. mantener la fidelidad a la misión organizacional, 3. responder tanto a la sociedad como al mercado, 4. defender y promover la información y el conocimiento local, nacional y regional, 5. las decisiones no deben ser consecuencia de la inercia, ni del choque, sino de una acción crítica conciente.

En el año **2006** Romagnoli ve en el outsourcing las posibilidades y conveniencias que trae aparejada su implementación en las unidades de información corporativas, especialmente en relación con los procesos técnicos. Pone en claro que se trata de una posibilidad poco conocida y explotada aún en Argentina y, por lo tanto, resulta de utilidad conocer las ventajas de implementarlo.

Conceptualiza al outsourcing ligándolo a ciertos términos relacionados con esta actividad. Expone razones para realizar una externalización (económicas, políticas e ideológicas), destaca las tres etapas principales: planificación (evaluación de costos, desarrollo de propuestas, elección del proveedor y la negociación del contrato.), implementación (procedimientos, flujo de tareas y el entrenamiento de los empleados) y administración (supervisión del proceso, los controles de calidad y el cumplimiento de lo pactado), las ventajas y desventajas.

Destaca las posibilidades laborales que ofrece para los bibliotecarios ya que las empresas proveedoras de estos servicios requieren profesionales. Reconoce que la externalización de los procesos técnicos es un tema discutido ya que se los reconoce como costosos y trabajosos y al ser una actividad poco atractiva y poco visible pasan desapercibidos, lo cual los hace fácilmente tercerizables.

En el caso de las bibliotecas jurídicas corporativas las áreas más tercerizadas son las de actualización de recursos continuos, catalogación y servicios administrativos. El acento está puesto en el servicio de referencia, en detrimento de las restantes tareas que nutren, y en las cuales se apoya. La externalización permitiría además de descomprimir algunas áreas de trabajo, llevar a cabo tareas que de otra manera se realizan incompleta o inadecuadamente.

La empresa de servicios *Document Technologies*<sup>7</sup>, en su artículo sobre la variabilidad de los costos con el outsourcing relaciona a éste, combinándolo con otras técnicas. Afirma que la implementación del outsourcing está creando un ambiente totalmente nuevo en la relación cliente-proveedor y que es común escuchar que la primera razón para explicar la tendencia al outsourcing es el costo-eficiencia.

El Outsourcing es una de las formas de contratación más novedosa. Las ventajas son significativas, tanto para procesos de reingeniería, como para la concentración del esfuerzo de las empresas en su negocio principal.

Se sostiene que no es una práctica común entre las empresas latinoamericanas, pero en países como México cuando se registró la crisis económica de 1995, constituyó la plataforma de lanzamiento para que con el outsourcing se desarrollara, dado que para muchas compañías el reducir costos e incrementar la productividad se convirtió en la diferencia entre el éxito y el fracaso.

Se responde a preguntas como: ¿por qué es ventajoso este sistema de gestión?, ¿qué funciones de una empresa son susceptibles de llevar a un contrato de outsourcing?, ¿cuáles son los pasos básicos para aplicar este modelo de gestión y cómo sacar las máximas ventajas?, ¿en qué casos es conveniente que ambas empresas se conviertan en socios?, ¿qué beneficios puede darle a una empresa?, ¿qué riesgos se corren?, ¿cuántas empresas y qué sectores hacen uso de este modelo de gestión?, ¿qué debe tener en cuenta una empresa a la hora de elegir al proveedor de un servicio de outsourcing?

En el mismo artículo se afirma que el Outsourcing no sólo tiene que ver con la reducción de costos, sino que también puede proporcionar mejoras en el negocio y los servicios de tecnología. Le da valor agregado a la empresa al aportar tecnología de vanguardia, adquirir una metodología de trabajo y estándares de calidad internacionales, aumentar los beneficios operativos y poner a su disposición un grupo multidisciplinario de especialistas que van a ayudar al logro de las metas.

---

7 Empresa argentina que ofrece servicios y soluciones respecto a la problemática del gerenciamiento y utilización oportuna de la información contenida en los documentos; pionera en introducir la digitalización de documentos en papel o en archivo electrónico, transformándolos en formatos susceptibles de ser publicados con tecnología web, para bajar costes de operación, distribución, impresión, papel y espacio físico, y asegurar la calidad de los procesos mediante procedimientos certificados por normas ISO 9001:2000.

Reconoce una serie de factores a considerar para elegir los proveedores: calidad de su servicio, sus precios, su conocimiento de la industria, su trayectoria, su estabilidad financiera, la cultura de la empresa, los objetivos mutuos, el personal y la gerencia. El mayor peligro es que no se trate adecuadamente la cuestión relativa al personal.

Se considera la importancia de analizar en qué procesos la empresa se siente débil. Los contratos y asociaciones deben contemplar plazos razonables, para poder obtener, en períodos que permitan ofrecer de forma clara el valor añadido. Hay que establecer acuerdos de niveles de servicio, donde especificar qué tipo de resultados se deben obtener, y periódicamente comprobar cómo avanzan las acciones emprendidas.

Una sociedad de Outsourcing con éxito dependerá de estas características: ser abierta, establecer una relación continua y trabajar conjuntamente, saber dónde se encuentran actualmente en términos de productividad y rentabilidad, conocer las necesidades y los beneficios mutuos, compartir el riesgo.

Desde el primer momento, los costos son variables. Un acuerdo exitoso de Outsourcing requerirá un manejo continuo del contrato y de la relación. Se está avanzando con crecimientos superiores a los del mercado, por ejemplo en consultoría pura (proyectos temporales).

En el año **2009** González Ramírez aborda el tema del outsourcing de los Sistemas de Información (SI). Estudia la falta de resultados positivos enfocándose en los factores clave que deberían tenerse en cuenta para que resulte exitoso el outsourcing de SI, determinando una serie de medidas para valorar el grado de éxito alcanzado.

Afirma que a pesar de haber una tendencia a la externalización son pocas las organizaciones que han declarado haber logrado el éxito con el outsourcing; y que tanto los clientes como las proveedoras de estos servicios se enfrentan a presiones para demostrar los resultados positivos del outsourcing y cómo este proceso ha añadido valor a la empresa.

Propone un conjunto de factores clave o determinantes del éxito del outsourcing en SI, ellos son:

1. Visión clara de los que se pretende: se requiere de una adecuada definición del ámbito del proyecto y de todas sus especificaciones.
2. Comprensión del proveedor de los objetivos del cliente lo cual sobrevendrá en una mejor posición para que se consigan beneficios mutuos.
3. Atención del proveedor a los problemas específicos del cliente: se recomienda evitar contratos estándar y como cada organización es diferente requerirá de contratos diferenciados.
4. Elección del proveedor correcto: el cliente deberá contar con una amplia gama de potenciales proveedores evaluando detalladamente cada uno de ellos.
5. Contratos frecuentes entre cliente y proveedor: es necesario cuidar la gestión de las relaciones basándose en la confianza y continuidad del trato mutuo.
6. Buen ajuste calidad – precio.
7. Apoyo de los máximos responsables (alta dirección).
8. Contrato adecuadamente estructurado: debe basarse en la simetría de información de ambas partes para prevenir conductas oportunistas y que haya un equilibrio de poder entre cliente y proveedor.

Para la autora existe dificultad en definir y medir el éxito, pero académicamente hay autores que han propuesto medir el grado de éxito como la suma de dos factores:

- la satisfacción general alcanzada.
- los beneficios percibidos con el mismo.

Los beneficios del outsourcing pueden resumirse en tres grupos: de tipo económico, estratégico y tecnológico. En su estudio lo que hace es constatar si en las empresas que han sido objeto de su estudio realmente pueden detectarse estos tres tipos de beneficios.

La autora ha llegado a la conclusión que reducir los beneficios percibidos por el outsourcing en tres tipos coincide con trabajos de otros autores que apuntan que estas tres razones resumen las motivaciones principales de las empresas al acudir al outsourcing. El estudio refleja que las motivaciones estratégicas son las más importantes, seguidas por las de tipo tecnológico y económicas confirmando que el outsourcing de SI persigue más beneficios estratégicos y de mejora que fundamentos económicos.

En el corriente año Vecchi Pomphile (2011) considera el liderazgo efectivo desde la óptica de la figura de "Outsourcing de recursos y servicios de información de bibliotecas". Trata temas como la desmitificación de los representantes gremiales en las universidades, la autonomía de la alta gerencia para la toma de decisiones en casos de traslados y reciclado de puestos, considerando propuestas y oportunidades para el personal no decente desde el sector gremial.

Plantea algunos retos a implementar para lograr un desempeño de liderazgo efectivo de el entorno laboral de educación superior, específicamente el caso de las bibliotecas académicas.

En suma los lineamientos que se han estudiado hasta el momento en lo que al outsourcing se refiere podrían enmarcarse en cuatro tópicos principales:

1. **aspectos generales e introductorios al outsourcing propiamente dicho**, los cuales incluyen conceptualización de empresas de servicios documentales identificando productos y servicios, modalidades de externalización (parcial, total, selectivo, insourcing, cosourcing), el ciclo de outsourcing y lineamientos básicos (estudio del plan estratégico, análisis del outsourcer: antes de seleccionar la empresa, contratos e indicadores de evaluación);

2. **el outsourcing vinculado al tipo de necesidades que se perciben en el mercado de la consultoría de la información**, comprendiendo motivos que inducen a la externalización de funciones o servicios, confusión y cambio de tendencias, nuevos usuarios / clientes, nuevos perfiles profesionales y nuevos mercados, productos ofrecidos, servicios que se prestan, yacimientos de empleos, aproximaciones al estudio de las características del empleo que se ofrece y de los procesos de selección que se llevan a cabo, y por último el perfil del profesional que se requiere en consultoría;

3. **elementos básicos a tenerse en cuenta al diseñar un sistema de gestión documental**, contemplando principales ventajas e inconvenientes del outsourcing, elementos a tener en cuenta antes de externalizar, puntos básicos a considerar al momento de realizar un contrato, servicios susceptibles de ser externalizados, ítems para la contratación de servicios y listado de pasos necesarios (metodología) para

seleccionar y contratar empresas de custodia, perfil de quien suministra el servicio, diferentes perfiles de empresas de servicios documentales existentes, y los perfiles profesionales de las empresas de servicios documentales;

4. **estudio de casos**, abarcando la clasificación de empresas españolas de servicios documentales, análisis de los productos y servicios que ofrecen en sus páginas web las empresas de servicios documentales, tipología de servicios y clasificación de empresas, América Latina, las UI y la aplicación de herramientas de gerencia y mercadeo, posibilidades y conveniencias en las UI corporativas en lo referente a procesos técnicos, premisas en lo que en América Latina se requiere en cuanto a UI (visión integradora crítica), la evaluación de aspectos relativos a la confidencialidad y al acceso de la información en archivos y factores determinantes del éxito del outsourcing.

El aporte de la presente tesina está dado por la elaboración de una criteria para cualquier tipo de UI sin importar que se trate de una biblioteca, un archivo o un centro de documentación. La misma se basa en parámetros e indicadores divididos por categorías y / o subcategorías con la intención de ser lo más exhaustiva posible, tomando en cuenta todos los procesos de las UI. Debido a la falta de antecedentes, se propone elaborar una herramienta para la evaluación que pueda aplicarse cuando se está cursando la tercera etapa de PLANIFICACIÓN sostenida por Schneider centrándose en la SELECCIÓN DEL PROVEEDOR (empresa outsourcer) y en los parámetros e indicadores a considerar al momento de realizar la elección. Otra contribución es la creación del directorio de empresas argentinas y españolas que brindan servicios documentales a UI.

**SEGUNDA PARTE:  
EL PROCESO DEL OUTSOURCING**

Desde que se ha tomado la decisión de realizar el outsourcing hasta el momento de hacerlo efectivo son tres las fases o etapas a tener en cuenta según Schneider (2004): la planificación, la selección del proveedor y, por último, la implementación.

### **Planificación**

Tomada la decisión de realizar outsourcing y una vez que se hayan definido las especificaciones del nivel de servicios, lo que resta es elegir quien será el proveedor ideal al cual se le entregará el proceso.

En esta primera etapa, la planificación incluye tres actividades:

a) **Elaboración del plan de trabajo:**

Antes de tomar una decisión es necesario responder a dos preguntas: ¿Cuáles son las consideraciones estratégicas para entregar el proceso en outsourcing? y ¿Cuáles son los objetivos fundamentales detrás de la decisión de entregar dicho proceso en outsourcing?

Se debe seleccionar un equipo de trabajo que se encargue de todas las actividades preliminares necesarias para una adecuada planificación de la entrega del proceso en outsourcing. La función de este equipo debe ser la elaboración de un plan que describa con cierto detalle el alcance del proceso que se quiere someter a esta operación y que incluya los siguientes aspectos:

- tareas y plazos para las siguientes actividades de la fase de planificación
- recursos necesarios para las tareas a realizar
- roles y responsabilidades de los involucrados
- criterios que se tomaran para la toma de decisiones
- puntos críticos para la toma de decisiones
- aspectos administrativos del proyecto

Las tareas corresponden a la fase inicial de operativización del proceso y tienen un carácter perentorio, por lo tanto, deben realizarse en un plazo de tiempo breve debiéndose asignar los recursos necesarios para el cumplimiento rápido y efectivo de esta fase.

b) Diagnóstico o evaluación inicial:

El diagnóstico es el resultado de la evaluación de la factibilidad del proyecto, lo cual implica precisar los alcances y límites. Toda la información que se recopile en esta etapa será de suma importancia, ya que será la que permita determinar si se podrá seguir adelante o si se desechará el proyecto.

Los parámetros de referencia se establecen sobre la base de descripción del proceso o servicio que se quiere entregar en outsourcing (costos, tareas y procedimientos claves). Se requiere de un documento que incluya como mínimo los siguientes aspectos:

Parámetros de referencia	Descripción
Personal	Se debe incluir información general sobre el personal involucrado en el proceso: <ul style="list-style-type: none"><li>▫ número de empleados</li><li>▫ denominación y función de los cargos y puestos de trabajo</li><li>▫ nivel de capacitación requerido</li></ul> Esto es importante para calcular cuánto tiempo, esfuerzo y recursos se invierten y la calidad del servicio en relación con sus costos.
Clientes del proceso / servicio	Se debe proporcionar una característica de los usuarios o clientes del servicio, sean estos internos o externos.
Activos utilizados	Es necesario realizar un listado con los activos para proporcionar el servicio: patentes, edificios, licencias, alquileres, propiedad intelectual.
Materiales y suministros	Se requiere de una descripción general de los mismos.
Costos	Servirá para describir en detalle los costos esperados en las especificaciones de nivel de servicio.
Aspectos de calidad	Es necesario establecer normas de calidad de servicio así como sus niveles.
Especificaciones técnicas	Se asegura que se entienden las implicaciones técnicas de los requisitos del servicio. Permiten evaluar la competencia del proveedor y la actividad

	que se quiere entregar en outsourcing.
Proveedores internos	Las funciones del servicio se verán respaldadas por otras funciones internas, debe indicarse ese apoyo y describirse la naturaleza de cualquier interacción, así como las responsabilidades de las áreas internas con el proveedor del outsourcing. Deben ser claras y precisas, ya que de ellas dependerá el deslinde de responsabilidades y la eficiente articulación del proveedor con la UI.
Proveedores externos	Si un tercero juega un papel central, su adecuación debe quedar debidamente articulada para evitar problemas o dificultades posteriores. Se deben tomar precauciones para evitar el incumplimiento de contratos vigentes.
Parámetros requeridos del proceso	Se debe describir lo que la organización considera un servicio óptimo. El objetivo de esta operación es contar con la información para realizar una evaluación de la factibilidad del proyecto.

Con un análisis de las diferencias entre los parámetros de referencia y los requeridos, así como los distintos impactos que ambos modelos tienen en otras partes de la organización, los responsables deberán decidir si se entrega o no el proceso en outsourcing.

c) Planificación:

Se concentra en aquellos aspectos relacionados con la especificación del nivel de servicio y la licitación para seleccionar al proveedor de outsourcing ideal. Aquí se deben definir los requisitos mínimos. También deben definirse las medidas de desempeño o los niveles de servicio. Es importante incorporar un responsable de compras o contratos, uno del departamento legal y uno de recursos humanos para asesorar a dichas áreas al inicio.

Se debe tener el plan para la realización del concurso, así como también un primer borrador de los niveles de servicios deseados, que tendrán que ser negociados con el proveedor de servicios que se seleccione.

## Selección del proveedor

Descripción del servicio:

La especificación del nivel de servicio es el elemento indispensable al momento de seleccionar un proveedor. La misma se establece a partir del análisis de las necesidades de la organización y sobre la base de la información generada en el diagnóstico integral, efectuado durante la etapa de planificación.

Es necesario hacerse nuevamente las siguientes preguntas: ¿cuáles son las consideraciones estratégicas para entregar el proceso en outsourcing? y ¿cuáles son los objetivos fundamentales detrás de la decisión de entregar dicho proceso en outsourcing?

A esta altura las respuestas a estas preguntas deben estar mucho más definidas que cuando se las ha planteado la primera vez.

La descripción del servicio debe ser desarrollada sobre la base de las consideraciones estratégicas y los objetivos fundamentales detrás de la decisión de entregarlo en outsourcing.

El proceso de selección

El poder encontrar el proveedor correcto de servicios es la clave para llevar adelante un outsourcing exitoso. La importancia está en identificar al socio / proveedor correcto y para ello es necesario cumplir con las siguientes etapas:

1. INVESTIGACIÓN DE MERCADO: el primer paso es investigar cuáles son los potenciales proveedores. Durante esta fase se pueden programar visitas a los mismos.
2. PRECALIFICACIÓN: predefine un conjunto de criterios, es un componente importante para un proceso de selección exitoso. Deben incorporarse en una hoja de perfiles criterios como: innovación comprobada, mejoramiento continuo, relaciones dinámicas, cultura empresarial compatible, flexibilidad, tamaño de la empresa, y competitividad en la solución de los problemas ayudarán a limitar la lista de potenciales proveedores.

La licitación debería definir

- los costos y los problemas actuales del proceso
- posicionar al cliente como un buen socio
- centrar sus requerimientos en relación con objetivos y resultados (no en relación con recursos y metodologías)

Otro aspecto de esta etapa tiene relación con los criterios de funcionamiento de las organizaciones que requieren el servicio. En este sentido la licitación debería indicar los requerimientos del proceso de selección e incluir los plazos y la forma de respuesta.

3. EVALUACIÓN: cuando los proveedores envían sus respuestas, se inicia el período de evaluación. Los criterios de esta etapa deben arrojar como resultado a los dos o tres mejores postulantes. La rigurosidad en este proceso es fundamental, debiéndose definir de manera clara el grado de articulación entre la empresa cliente y la empresa proveedora.

Requerimientos de la etapa de evaluación:

- a) Análisis de las habilidades demostradas: la empresa ofertante del outsourcing debe estar capacitada para entender las necesidades del adquirente y ofrecerle un servicio que suponga la creación de un valor agregado.
- b) Análisis de las capacidades totales: debe examinarse las habilidades totales del proveedor. Es necesario asegurar que sus fortalezas coincidan exactamente con las necesidades del cliente. La empresa proveedora de outsourcing debería ser capaz de documentar con hechos y ejemplos que posee la combinación correcta de habilidades.
- c) Análisis de relaciones dinámicas: ayuda a determinar la compatibilidad entre el proveedor y el cliente. Es importante analizar si el proveedor tiene un historial que refleje su capacidad de reaccionar ante cambios respecto a su relación con otros clientes es una forma de asegurar que tenga flexibilidad.
- d. Competitividad de la solución: cuando se evalúan las propuestas de los proveedores de outsourcing, se debe determinar si la solución se ajusta a

los requerimientos, considerar los riesgos asociados, los términos y condiciones, los recursos humanos y la posible transferencia de empleados.

4. **SELECCIÓN:** el equipo del proyecto puede ayudar a revisar las propuestas y determinar a los mejores candidatos.

5. **REVISIÓN:** incluye la revisión total del plan del proveedor y de sus capacidades y no solo del precio. Permitirá al equipo seleccionar al mejor proveedor para satisfacer las necesidades de la organización. Cada etapa del proceso de selección debe reflejar directamente los criterios de decisión.

Las fases del proceso de selección ayudan a mitigar los riesgos y a incrementar la probabilidad de éxito en la relación de outsourcing.

### **Implementación**

Consiste en una serie de actividades previas y posteriores a la firma del contrato. Tiene por finalidad materializar el proceso de tercerización en las mejores condiciones posibles, y con las mejores perspectivas de éxito.

Las actividades previas se relacionan con factores vinculados al control de planeamiento de la implementación y con el éxito y efectividad de la implantación.

Las actividades posteriores tienen que ver con aquellos factores que determinan entre el proveedor y el contratante una vez que se ha implementado exitosamente el outsourcing.

Comprende asimismo aquellos factores claves para la consecución de un exitoso proceso de outsourcing.

Estos factores se precisan en tres dimensiones:

- Estructura de la relación dentro de las actividades previas a la firma del contrato.
- Otras referidas a: 1. La administración de la estructura; 2. Habilidades de liderazgo.

La implementación consta de tres etapas:

A) Previa al contrato: una buena planificación hará más fácil la puesta en marcha del contrato y además permitirá prever futuras dificultades. Es importante definir:

- líder del proyecto para asignar tareas, supervisar, hacer revisión y confección de reportes, etc.
- diseño y término de un estudio y término de requerimientos y metodología: debe detallarse en un documento todo aquello que la organización necesite (sistemas, formas de trabajo, procedimientos administrativos, personas involucradas)
- confección de reportes: los mismos deben dar cuenta de cómo la organización se está adaptando a la implementación del proceso.
- diseño, desarrollo e implementación del nuevo sistema o procedimiento de trabajo: las normas del cliente, identificadas como parte de la definición de los requerimientos del proyecto, deben detallarse y definirse ya que incluyen el análisis, diseño y especificaciones correspondientes.
- personal: para cada grupo se debe establecer un objetivo de comunicación.

B) Posterior al contrato: es la parte más difícil ya que ambas partes deben hacer que el proyecto funcione. El líder del proyecto debe estar seguro de comprender las implicancias de las pretensiones del proveedor. Debe lograr que el proveedor ocupe su lugar y sea operativamente responsable.

C) Posterior al inicio: se refiere a las actividades que se realizan luego del inicio operativo del contrato. El plan de implementación pasa al proveedor. El contratante debe recibir los informes periódicos sobre los avances y controlar el efecto sobre la provisión del servicio hasta que se complete la implementación.

**TERCERA PARTE:  
ANÁLISIS DE EMPRESAS**

### **3.1 Marco metodológico**

La metodología de evaluación consiste en contrastar o verificar la existencia de aquellas características que debería reunir la empresa outsourcer para ser elegida.

Para ello se ha elaborado una criteria que permita la confirmación de determinadas características y prestaciones, con la intención de que cada empresa pueda evaluarse con tan sólo responder "sí" o "no", 1 o 0, según corresponda a cada indicador presente o ausente.

Con el fin de poner a prueba la criteria y evaluar su funcionamiento y los posibles resultados que se puedan obtener con su aplicación, se han seleccionado 35 empresas por Argentina y 35 por España accesibles vía Internet.

De esta manera será posible comparar nuestro país en el desarrollo de este tipo de servicios y prestaciones en contraposición a empresas españolas.

#### Selección del método

La literatura sobre métodos de evaluación de empresas es amplia según se trate de llevar adelante un análisis cualitativo o cuantitativo. Dado que el objeto de estudio de la presente evaluación han sido empresas, y con la finalidad de establecer un "ranking empresarial" en función de la cantidad de indicadores presentes y ausentes se realizará un análisis comparativo y se aplicará la metodología del estudio de caso (EC).

Giovanni Sartori (1990) los considera como estrategias complementarias, mientras que Stake (1998) y Yin (1993) incluyen en sus categorizaciones del estudio de caso la posibilidad de analizar más de un caso en forma comparada. Stake los denomina "estudio de caso colectivo" en tanto que Yin lo llama "casos múltiples".

Vale destacar que Stake sostiene que el EC no se trata sólo de una opción metodológica, sino de la elección de un objeto de estudio y que es el interés en el objeto lo que lo define. Sostiene que cualquier unidad de análisis puede convertirse en ese objeto "el caso" pudiéndose tratar tanto de una unidad individual como

colectiva (una persona, una institución, una empresa, una comunidad, un sistema, un país, etc.). En síntesis, los EC son generalmente multimétodo.

#### Metodología

1. Realización de un estudio comparativo de empresas de servicios documentales.
2. Elaboración de un nuevo modelo que será utilizado como herramienta para la presente investigación, para lo cual se confeccionará una criteria como medio para validarlo.
3. Utilización de la herramienta creada para evaluar una muestra de empresas. La muestra estará integrada por empresas de España y Argentina. Las primeras se han elegido por ser las que mayoritariamente cuentan con sucursales en América Latina y están presentes en el mercado desde hace varios años; y las argentinas porque permitirán constatar en qué situación se encuentran respecto de España. Para la búsqueda y selección de las empresas se tuvieron en cuenta como fuentes: búsquedas en internet, búsqueda en directorios, referencias personales y folletería.
4. Tabulación y análisis de los datos.
5. La criteria estará conformada por parámetros<sup>8</sup> integrados por una serie de indicadores<sup>9</sup>. La evaluación de cada indicador se realizará a través de la aplicación de la siguiente escala de valores:

0= ausencia del indicador    1= presencia del indicador

Cada parámetro tendrá una puntuación máxima que irá variando de acuerdo a la cantidad de indicadores que lo conformen. Ejemplo:

---

8 Variable que, en una familia de elementos, sirve para identificar cada uno de ellos mediante su valor numérico. (Real Academia Española). [consulta: 18 de noviembre 2010]. <<http://www.rae.es/rae.html>>

9 Un indicador es una medida cuantitativa que puede usarse como guía para controlar y valorar la calidad de las diferentes actividades. Es decir, la forma particular (normalmente numérica) en la que se mide o evalúa cada uno de los criterios. (Universidad Miguel Hernández de Elche). [consulta: 18 de noviembre 2010]. <<http://calidad.umh.es/curso/criterio.htm>>

		<b>Puntaje</b>	<b>Empresa 1</b>	<b>Empresa 2</b>	<b>Empresa 3</b>
<b>Parámetro 1</b>	Indicador A	1	1	0	1
	Indicador B	1	0	1	1
	<b>Puntaje máximo</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
<b>Parámetro 2</b>	Indicador A	1	1	1	1
	Indicador B	1	0	1	1
	Indicador C	1	0	0	1
	<b>Puntaje máximo</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>

Tabla 1 Ejemplo de puntuación de indicadores por parámetro

### 3.2 Objetivos

1. Elaborar un análisis comparativo de las empresas que brindan servicios documentales a todo tipo de UI.
2. Aportar una herramienta metodológica (criterios) que permita su evaluación, teniendo en cuenta criterios específicos para las empresas que realizan outsourcing documental.
3. Evaluar una muestra de empresas prestadoras de servicios documentales como ejemplo de aplicación de la herramienta metodológica creada.

Los alcances y límites estarán dados de la siguiente manera:

- herramienta: criterios
- población: Argentina y España
- entorno: empresas prestadoras de servicios documentales
- técnicas / tratamiento: análisis cuantitativo, análisis comparativo y estudio de caso
- análisis estadístico: tabulación y análisis de resultados obtenidos

Para dar cumplimiento a cada uno de los objetivos planteados, los mismos fueron llevados a cabo en distintas etapas. La siguiente tabla pone de manifiesto cada uno de los objetivos y las tareas a realizar para cada una de las etapas.

OBJETIVOS		ETAPAS
OBJETIVO 1	Elaborar un análisis comparativo de las empresas que brindan servicios documentales a todo tipo de UI.	Conformación del directorio de empresas argentinas
		Conformación del directorio de empresas españolas
OBJETIVO 2	Aportar una herramienta metodológica (criterios) que permita su evaluación, teniendo en cuenta criterios específicos para las empresas que realizan outsourcing documental.	Definición de parámetros
		Definición de indicadores
		Elaboración de preguntas aplicadas para evaluar cada indicador
		Asignación del puntaje por parámetro
OBJETIVO 3	Evaluar una muestra de empresas prestadoras de servicios documentales como ejemplo de aplicación de la herramienta metodológica creada.	Validación de la criterios
		Análisis de los resultados

Tabla 2 Objetivos y etapas

### 3.3 Resultados

El resultado de la evaluación de la muestra de empresas, una vez cumplidas las etapas correspondientes a los objetivos 1 y 2, quedan sintetizados de la siguiente manera:

La muestra a evaluar ha sido conformada por un total de 28 empresas prestadoras de servicios documentales a UI, 14 por Argentina y 14 por España. Para ello se ha confeccionado una planilla<sup>10</sup> en la que se han volcado los datos obtenidos.

La planilla muestra la comparativa de las 14 empresas de cada país por cada uno de los indicadores que componen el parámetro a evaluar repitiéndose el

<sup>10</sup> Ver anexo 6. Planilla de evaluación de ESD.xls

procedimiento con la totalidad de los parámetros. Por lo tanto, a través de la criteria se han evaluado un total de 145 indicadores pertenecientes a los 15 parámetros, representando un total de 4060 indicadores por ambos países (2030 por cada uno).

Una vez obtenidos los resultados por empresa los mismos se exponen a través del porcentaje que representan del total de la puntuación máxima obtenida por parámetro. Ejemplo:

Par. 2	Indicador	Empresas Argentinas													
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Identidad	Nombre / Razón social	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	Marca	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	Registro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
	Filosofía de la empresa	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	0	0	0	1
	Reputación	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	Información corporativa	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0
<b>Puntaje</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
	<b>%</b>	<b>83</b>	<b>67</b>	<b>50</b>	<b>50</b>	<b>50</b>	<b>67</b>	<b>67</b>	<b>50</b>	<b>83</b>	<b>83</b>	<b>50</b>	<b>67</b>	<b>50</b>	<b>67</b>

Ejemplo de comparativa de empresas argentinas del puntaje total por indicador y del porcentaje que representa sobre el total porcentual del Parámetro 2 (Identidad)

Este procedimiento se repite con cada uno de los parámetros y una vez obtenidos los porcentajes totales correspondientes por empresa, esto permite determinar qué empresa/s son las que han obtenido el porcentaje más alto por parámetro. Del mismo modo, en otro cuadro se muestra la suma de los porcentajes totales por empresa y el porcentaje total que representan del total de los parámetros. O sea, si el total de los 15 parámetros representa el 1500%, el resultado del porcentaje del total de la suma de los porcentajes obtenidos en cada parámetro por cada empresa permitirá decidir cuál de todas ellas es la que ha cumplido con la mayor cantidad de indicadores.

Ahora bien, realizando un contraste de los resultados obtenidos entre las empresas argentinas y españolas y analizando el siguiente cuadro pueden observarse las diferencias entre ambas.

Ranking de empresas					
Argentina			España		
Puesto	% alcanzado del total de parámetros	Empresa	Puesto	% alcanzado del total de parámetros	Empresa
1	66,7	7	1	80,9	1
2	65	10	2	78,1	12
3	66	6	3	74,6	3
4	56	9	4	72,8	13
5	50	13	5	67,3	9
6	45,5	1	6	66	8
7	45,4	8	7	64,4	10
8	43	11	8	63	11
9	41	14	9	57,98	6
10	40	2	10	57,9	2
11	39,8	12	11	55	14
12	33	3	12	32	4
13	31	5	13	28	7
14	28	4	14	10	5

Con lo expuesto puede decirse que excepto los tres últimos puestos en que Argentina apenas está por encima, España cumple con la mayor presencia de indicadores ubicándola en todos los casos y por una brecha porcentual bastante mayor en cada puesto.

Cabe destacar que al diseñarse la criteria la misma se ha realizado tomando todos los procesos en general y para que sea aplicable a cualquier tipo de UI (bibliotecas, archivos, centros de documentación, centros de información, consultoras de información, etc.). En el caso en que se evalúe una biblioteca por ejemplo, seguramente el porcentaje obtenido en algunos de los parámetros no será el más alto ya que algunos de ellos representan más a un tipo determinado de UI como ser los indicadores específicamente para archivos.

Con todo esto, queda expuesto que dada la experiencia y aplicación de esta práctica en España aún queda mucho camino por recorrer y que para los profesionales de la información es un campo abierto aún no muy conocido el cual podrían llegar a visualizarse como una posible salida laboral.

### **3.4 Consideraciones finales**

Lo que marca la diferencia entre el outsourcing y una subcontratación es que el outsourcing tiene tres pilares fundamentales: se comparten los riesgos, se basa en una relación de asociación y se buscan resultados comunes sin que sólo se tenga en cuenta la mera reducción de los costos.

Las razones para llevar adelante una externalización en una UI son muchas, entre las mas destacables están: la reducción y el control operacional de los costos, la capitalización de las actividades nucleares de la UI y la reutilización de recursos para llevar adelante otras actividades.

Como resultado del análisis de empresas prestadoras de servicios documentales queda en evidencia la marcada heterogeneidad en todos los aspectos: en los servicios que ofrecen, en la terminología utilizada al momento de referirse a un mismo servicio, en la dispersión en la que se encuentran ya que cuando se pretende hacer una búsqueda se dificulta mucho su localización debido a la cantidad de denominaciones con lo cual se podría decir que hay tantas formas de llamarlas como empresas oferentes de estos servicios.

La externalización ofrece ventajas e inconvenientes (en el caso que se aplique sin tomar todos los recaudos necesarios). Por lo tanto la pregunta que debe hacerse el responsable de la toma de decisiones, no es solamente el planteo de hacer o no outsourcing, sino en qué es eficiente y una vez definido su "core business" recién dedicarse a buscar una mayor eficiencia en el resto de las actividades ya sea a través de la reingeniería de procesos, asociaciones estratégicas, alianzas o a través del outsourcing.

Con la presente investigación se pretende beneficiar no sólo a aquellos organismos encargados de realizar evaluaciones de empresas de este tipo, sino también a las UI que requieran de la utilización de ciertos criterios que aseguren la calidad de la información que brindan las empresas, al momento de realizar una primera selección de ellas.

El principal interés de esta investigación ha sido la de proponer una herramienta metodológica para evaluar empresas de servicios documentales.

Se espera que la difusión de los resultados contribuya tanto a atenuar los riesgos y aumentar las posibilidades de un outsourcing con éxito en bibliotecas y otros centros de información ya que a través de él quien se verá favorecido es el usuario debido a que será beneficiado con mejores servicios y productos.

**CUARTA PARTE:  
BIBLIOGRAFÍA**

## 4.1 Bibliografía

- ARRIOLA NAVARRETE, Oscar. (2006). Evaluación de bibliotecas. Un modelo desde la óptica de los sistemas de gestión de calidad. Buenos Aires, Alfagrama.
- BALAGUÉ MOLA, Núria. "L'externalització o la flexibilitat de la gestió". Item: revista de biblioteconomia i documentació [en línea], núm. 28, enero-junio 2001, pp. 4-13 [consulta: 30 de abril 2010]. <<http://www.raco.cat/index.php/Item/article/view/22554/22388>>
- BUSTELO RUESTA, Carlota; GARCÍA MORALES HUIDOBRO, Elisa. "La consultoría en organización de la información". El profesional de la información [en línea], vol. 9, núm. 9, septiembre 2000, pp. 4-10. [consulta: 30 de abril 2010]. <<http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/2000/septiembre/1.pdf>>
- BUSTELO RUESTA, Carlota. "Gestión documental en las empresas: una aproximación práctica". [en línea]. En: VII Jornadas Españolas de Documentación (Fesabid 2000). Bilbao, 19-21 de octubre de 2000. [consulta: 30 de abril 2010]. <[http://www.guiadelacalidadzt.com/calidad/uploads/TEMAS/Gestion\\_documental/GD\\_DES\\_09\\_Gestion\\_documentos.pdf](http://www.guiadelacalidadzt.com/calidad/uploads/TEMAS/Gestion_documental/GD_DES_09_Gestion_documentos.pdf)>
- BUSTELO RUESTA, Carlota. "Gestión documental y gestión de contenidos en las empresas: estado del arte 2002 y perspectivas para 2003". El Profesional de la Información [en línea], vol.12, núm. 2, marzo-abril 2003, pp. 118-120. [consulta: 30 de abril 2010]. <<http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/2003/marzo/7.pdf>>
- CASANELLAS ROSELL, Josep Maria. "Algunes consideracions sobre l'externalització de serveis en els arxius d'empresa". Item: revista de biblioteconomia i documentació [en línea], núm. 29, julio-diciembre 2001, pp. 81-87. [consulta: 30 de abril 2010]. <<http://www.raco.cat/index.php/Item/article/view/22565/22399>>
- DOCUMENT TECHNOLOGIES S.R.L. "Con el outsourcing los costos se hacen variables". [en línea] [consulta: 30 de abril 2010]. <<http://www.doctec.com.ar/pdf/outsourcing.pdf>>
- GONZÁLEZ RAMÍREZ, M. Reyes. "¿Tiene éxito el outsourcing de sistemas de información?". Dirección y organización [en línea], núm. 38, jul. 2009, pp. 5-15. [consulta: 8 de febrero 2011]. <<http://rua.ua.es/dspace/handle/10045/13065>>

- LARA NAVARRA, Pablo y MARTÍNEZ USERO, José Ángel. "Outsourcing documental: organización de futuro". [en línea]. En: La gestión del conocimiento: retos y soluciones de los profesionales de la información. (Fesabid 2000). Bilbao, 19-21 de octubre de 2000. [consulta: 30 de abril 2010]. <<http://eprints.ucm.es/5661/1/2000-FESABID-outsourcing.pdf>>
  
- LARA NAVARRA, Pablo y MARTÍNEZ USERO, José Ángel. "Outsourcing en las unidades de información de las organizaciones". El Profesional de la Información [en línea], vol.11, núm.3, mayo-junio 2002, pp. 164-171. [consulta: 30 de abril 2010]. <<http://eprints.rclis.org/archive/00006965/>>
  
- MARRADI, Alberto; ARCHENTI, Nélica y PIOVANI, Juan Ignacio. (2007). Metodología de las ciencias sociales. Buenos Aires, Emecé.
  
- NAVARRO BONILLA, Diego. "Las empresas de custodia: soluciones privadas para la gestión de documentos". Biblios [en línea], núm.11, 2002, pp. 1-11. [consulta: 30 de abril 2010]. <<http://eprints.rclis.org/archive/00002363/01/B11-01.pdf>>
  
- PAÑOS ALVAREZ, Antonio; GARRIDO ALCOLEA, Pedro. "Estudio del modelo de productos y servicios de las empresas de servicios documentales". Anales de documentación [en línea], núm. 7, 2004, pp. 199-213. [consulta: 30 de abril 2010]. <<http://revistas.um.es/analesdoc/article/view/1621/1671>>
  
- RODRIGUEZ YUNTA, Luis; TEJADA ARTIGAS, Carlos. "Recursos de Internet sobre desarrollo profesional en documentación: empresas españolas de servicios documentales". Revista española de documentación científica [en línea], vol. 27, núm. 3, 2004, pp. 375-409. [consulta: 30 de abril 2010]. <<http://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/view/238/294>>
  
- RODRÍGUEZ YUNTA, Luis; TEJADA ARTIGAS, Carlos Miguel. "Empresas españolas de servicios documentales: clasificación, tipología de servicios y encuesta sobre empleo". El profesional de la información [en línea], vol. 13, núm. 6, 2004, pp. 431-440. [consulta: 30 de abril 2010]. <<http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/2004/noviembre/3.pdf>>
  
- ROMAGNOLI, Sandra E. "Outsourcing en Unidades de Información jurídica corporativas". Información, cultura y sociedad [en línea], núm. 15, 2006, pp. 107-114. [consulta: 30 de abril 2010]. <<http://www.scielo.org.ar/pdf/ics/n15/n15a08.pdf>>
  
- SAIZ ÁLVAREZ, José Manuel. "Nuevas tecnologías y mercados de trabajo: situación actual de la externalización de servicios en España" [en línea]. En: I Congreso

Internacional sobre Tecnología Documental y del Conocimiento, Madrid (España): Asociación Hispana de Documentalistas en Internet (AHDI), 28-30 de enero de 2004. [consulta: 30 de abril 2010]. <  
<http://eprints.rclis.org/archive/00002335/01/Madrid15.pdf> >

- SCHNEIDER, Ben. (2004). Outsourcing. La herramienta de gestión que revoluciona el mundo de los negocios. Bogotá, Norma.
- STAKE, Robert E. (1998). Investigación con estudio de casos. Madrid, Morata.
- URIBE TIRADO, Alejandro. "Las unidades de información y empresas informativo-documentales que se requieren hoy en América Latina: una mirada desde la gerencia y el mercadeo con responsabilidad social". Revista Interamericana de Bibliotecología [en línea], vol. 28, núm. 2, 2005, pp. 13-41. [consulta: 30 de abril 2010]. <  
<http://www.scielo.org.co/pdf/rib/v28n2/v28n2a02.pdf>>
- YIN, R. K. (1993). Applications of case study research. London, Sage Publications.
- VECCHI POMPHILE, Analía. "Relaciones laborales con sindicatos o gremios laborales: retos y oportunidades en las universidades. Área Gestión de Bibliotecas". Gestipolis La escuela latinoamericana de negocios [en línea], [consulta: 25 de febrero 2011]. <  
<http://eprints.rclis.org/handle/10760/15487>>

## ANEXO 1

### EMPRESAS ARGENTINAS

1. AGA <http://www.aga-archivos.com/>
2. ALFAGRAMA <http://www.alfagrama.com.ar/>
3. ANAGRAPHIX <http://www.anagraphix.com.ar/>
4. ARCHIBAIRES <http://www.archibaires.com.ar/>
5. ARCHIVO & GESTIÓN <http://www.archivoygestion.com.ar/>
6. ARCHIVOS INTEGRALES <http://www.archivos-integrales.com.ar/>
7. BANK S.A. <http://www.banksa.com.ar/>
8. BUENOS AIRES CONSULTING <http://www.bue-consulting.com/>
9. CARDINAL SYSTEMS <http://www.cardinalsystems.com.ar/>
10. CCINFO <http://www.ccinfo.com.ar>
11. CENTIBOX – GRUPO MILANO [www.centibox.com.ar](http://www.centibox.com.ar)
12. COMPUTING MANAGEMENT S.R.L. <http://www.cmsrl.com.ar/>
13. DELTA CBA <http://www.deltacba.com.ar/>
14. DEX-DOCUMENTAL <http://www.dex-documental.com.ar/>
15. DIGITEM <http://www.digitem.com.ar/>
16. DOCUMENT MANAGEMENT S.A. <http://www.docman.com.ar/>
17. DOCUMENTOS, LOGÍSTICA Y SERVICIOS S.R.L. <http://dlys.com.ar/>
18. DTIMAGE <http://www.dtime.com.ar/>
19. ECONAT S.A. [www.econatsa.com](http://www.econatsa.com)
20. ELVEX LTDA. <http://www.elvex.org.ar/>
21. FILE S.R.L. <http://www.filesrl.com.ar/paginas/index.php?s1=inicio>
22. GREENFILE <http://www.greenfile.com.ar/>
23. INTERFILE S.A. [www.interfile.com.ar](http://www.interfile.com.ar)
24. IRON MOUNTAIN <http://www.ironmountain.com.ar/>
25. LT LOGISTICS S.R.L. <http://www.logisticsgroup.com.ar/>
26. MIRICH - DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS <http://www.mirich.com.ar/>
27. MYASRL <http://www.myasrl.com.ar/>
28. PROSERTEC SRL <http://www.prosertec.com.ar/>
29. QUALIFILE <http://www.qualifile.com.ar/>
30. SAC BUNKER <http://www.sacbunker.com.ar/>
31. SAPRO <http://www.sapro.com.ar/>
32. SD S.R.L. <http://www.sdsrl.com.ar/>
33. SECURITY FILE <http://www.securityfile.com.ar/>
34. SISTEMAS TECNOLÓGICOS INTEGRALES S.A. <http://www.stiglobal.com.ar/>
35. SOLUCIONES DIGITALES S.A. <http://www.sdigitalessa.com.ar/>

## ANEXO 2

### EMPRESAS ESPAÑOLAS

1. 3000 Informática <http://www.3000info.es/>
2. ABANA [www.abana.es](http://www.abana.es)
3. ADEA <http://www.adea.es>
4. AKTE-ARCHIVOS [www.akte-archivos.com](http://www.akte-archivos.com)
5. ALFA RASTER <http://www.alfaraster.com/>
6. ARBIS <http://www.arbis.biz/homeflash.htm>
7. Archygest <http://www.archygest.com>
8. ATECNA <http://www.atecna.com/>
9. BARATZ S.A. <http://www.baratz.es/>
10. BIBLIODOC [www.bibliodoc.com](http://www.bibliodoc.com)
11. CATIMATGE <http://www.catimatge.es/>
12. COSPA S.A. <http://www.cospa-aqilmic.com/>
13. CUSTAR <http://www.custarsl.com/>
14. DCD <http://www.dcd.es/>
15. DIGIBIS <http://www.digibis.com/>
16. DOC6 <http://www.doc6.es>
17. GADSA <http://www.gadsa.es/>
18. GEDSA <http://www.gedsa.es>
19. GIT DOC <http://gitdoc-cadema.com/>
20. GRUPO BACKUP <http://www.grupobackup.com/>
21. INFORAREA <http://www.inforarea.es/>
22. JANODOC [www.janodoc.com](http://www.janodoc.com)
23. KERNEL DOC <http://www.kerndoc.net/>
24. MASMEDIOS <http://www.masmedios.com/>
25. MDA ARCHIVOS S.L. <http://www.mdaarchivos.es/>
26. NORMADAT <https://www.normadat.es/>
27. PROCO <http://www.proco.es>
28. RECALL INFORMATION MANAGEMENT  
<http://www.recall.com/documentstoragecasesestudies.aspx>
29. SCANEADO2 <http://www.scanea2.com/>
30. SERIKAT <http://www.serikat.es/>
31. SERVICE POINT <http://www.servicepoint.es/>
32. SIBADOC <http://www.sibadoc.es/>
33. SISDOC <http://www.sisdoc.es/>
34. SOCIEDAD DE ARCHIVOS DE ANDALUCÍA <http://www.archivosdeandalucia.com/>
35. T-ORGANIZA <http://www.t-organiza.es/>

### ANEXO 3

#### EMPRESAS ARGENTINAS

Nombre o razón social	<b>AGA - Archivos</b>
País	Argentina
Servicios	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. guarda</li> <li>2. trasvase</li> <li>3. consulta</li> <li>4. destrucción</li> <li>5. custodia</li> <li>6. historiales</li> <li>7. archivistas</li> <li>8. imágenes</li> <li>9. especial aduanas</li> </ol>
Sitio web	<a href="http://aga-archivos.com.ar/">http://aga-archivos.com.ar/</a>
E. mail	<a href="mailto:consultas@aga-archivos.com.ar">consultas@aga-archivos.com.ar</a>
Contacto	12 de Octubre 3830 (1879) – Quilmes Oeste. Provincia de Buenos Aires.
Otros datos	<p>Inicio: 2000</p> <p>Brinda cuatro tipos de soluciones documentales: consultoría documental (diagnostica, diseña e implementa soluciones para la organización y gestión de la documentación de una empresa) , servicio de tercerización (para la guarda, custodia y almacenamiento de documentación, tanto en cajas normalizadas como en archiveros exclusivos), soluciones informáticas y tercerización de procesos administrativos (soluciones de outsourcing o tercerización para todas aquellas funciones administrativas que sean soporte de sus actividades principales y no productoras de ganancia)</p>

Nombre o razón social	<b>ALFAGRAMA</b>
País	Argentina
Servicios	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. asesoramiento para proyectos de automatización de bibliotecas</li> <li>2. catalogación de documentos mediante lectura técnica de material o captura de datos de fichas o catálogos (impresos o digitales), estableciendo niveles de catalogación según necesidades del cliente.</li> <li>3. clasificación e indización, pautándose las fuentes de indización y clasificación y el nivel de profundidad.</li> <li>4. capacitación de personal</li> <li>5. digitalización de documentos: escaneo de tapas e índices de libros y revistas. Migración de información impresa o microfilmada a digital</li> <li>6. emisión y colocación de etiquetas (con o sin código de barras)</li> <li>7. colocación de tiras de seguridad 3M</li> <li>8. rubricación de documentos (sello institucional, inventario, etc.)</li> <li>9. envío de registros catalogados e indizados adquiridos a través de su catálogo web</li> </ol>

	<p>10. provisión de materiales como bibliografías, insumos, softwares, sistemas de seguridad, encuadernación de libros antiguos o dañados.</p> <p>11. distribución del software "Pérgamo" para la gestión integral de bibliotecas y centros de documentación.</p>
Sitio web	<a href="http://www.alfagrama.com.ar/indx.html">http://www.alfagrama.com.ar/indx.html</a>
E. mail	<a href="mailto:info@alfagrama.com.ar">info@alfagrama.com.ar</a>
Contacto	Bolívar 547 2º Of. "A" (C1066AAK) - Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Tel./Fax: 54 11 4342-2452 / 4345-2299
Otros datos	Inicio: 1994 Brinda servicios de apoyo bibliotecológico a todo tipo de bibliotecas y centros de investigación y documentación.

Nombre o razón social	<b>ANAGRAPHIX</b>
País	Argentina
Servicios	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. servicios de microfilmación o digitalización de todo tipo de documentos, libros periódicos, planos revistas, folletos, pósters etc.</li> <li>2. digitalización de microfilm en todos sus formatos.</li> <li>3. archivos digitales a microfilm.</li> <li>4. desarrollo y ejecución de proyectos.</li> <li>5. capacitación.</li> <li>6. ejecución en laboratorio o donde se encuentre físicamente la documentación.</li> <li>7. venta de equipos (distribuidores de Microview)</li> <li>8. servicio técnico.</li> <li>9. asesoramiento.</li> </ol>
Sitio web	<a href="http://www.anagraphix.com.ar/">http://www.anagraphix.com.ar/</a>
E. mail	<a href="mailto:nfo@anagraphix.com.ar">nfo@anagraphix.com.ar</a>
Contacto	Carlos Pellegrini 173 1º "A" (CP1009) - Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Tel.: 54 11 4326-6274 Tel./Fax: 54 11 4326-4973
Otros datos	Inicio:- Realizan tareas de reformateo documental en todos sus tipos: documentación comercial - documentación legal - registro de trámites - planos - documentación técnica - documentación histórica - libros - revistas - publicaciones periódicas - folletos - pósters - archivos digitales.

Nombre o razón social	<b>ARCHIBAIRES -</b> Guarda y Administración de Archivos
País	Argentina
Servicios	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. relevamiento</li> <li>2. provisión de materiales</li> <li>3. trasvase y referenciación</li> <li>4. codificación e informatización</li> <li>5. guarda física</li> <li>6. consultas</li> <li>7. destrucción</li> <li>8. guardamuebles (muebles, insumos, material promocional y folletería)</li> <li>9. guarda de mercadería (preparación de pedidos, control de stock, distribución y entregas,</li> </ol>

	cobranzas)
Sitio web	<a href="http://www.archibaires.com.ar/">http://www.archibaires.com.ar/</a>
E. mail	<a href="mailto:info@archibaires.com.ar">info@archibaires.com.ar</a>
Contacto	Ameghino 468 (1870) - Avellaneda. Provincia de Buenos Aires. Tel.: 54 11 4222-3260/70
Otros datos	Inicio: 1999 Empresa especializada en el manejo de archivos de terceros, brindando soluciones prontas y efectivas.

Nombre o razón social	<b>ARCHIVO &amp; GESTIÓN SH</b>
País	Argentina
Servicios	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. preparación de documentación</li> <li>2. archivo en cajas</li> <li>3. guarda y custodia</li> <li>4. administración de archivos</li> <li>5. escaneo de documentación</li> <li>6. destrucción de documentación</li> </ol>
Sitio web	<a href="http://www.archivoygestion.com.ar/">http://www.archivoygestion.com.ar/</a>
E. mail	<a href="mailto:info@archivoygestion.com.ar">info@archivoygestion.com.ar</a>
Contacto	Tel./ Fax: 54 02323 438557
Otros datos	Inicio: - Empresa de guarda, custodia, administración de archivos y digitalización de documentos

Nombre o razón social	<b>ARCHIVOS INTEGRALES</b> – Organización y guarda física de documentación y archivos
País	Argentina
Servicios	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. almacenamiento</li> <li>2. outsourcing</li> <li>3. transporte</li> <li>4. cajas archivo reforzadas</li> <li>5. sistema de transvase y referenciación</li> <li>6. sala ignifuga</li> <li>7. oficinas para consulta</li> <li>8. consulta de documentación</li> <li>9. software de administración</li> <li>10. asesoramiento</li> <li>11. digitalización</li> <li>12. seguridad y vigilancia</li> <li>13. expurgue y destrucción</li> </ol>
Sitio web	<a href="http://www.archivos-integrales.com.ar/">http://www.archivos-integrales.com.ar/</a>
E. mail	<a href="mailto:correo@archivos-integrales.com.ar">correo@archivos-integrales.com.ar</a>
Contacto	Calle 22 - Rodríguez Peña 4444 (C1672AYD) Villa Lynch. San Martín. Provincia de Buenos Aires. Tel.: 54 11 4755-9191
Otros datos	Inicio:- Empresa dedicada a la organización, guarda física y asesoramiento.

Nombre o razón social	<b>BANK S.A.</b>
País	Argentina
Servicios	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. administración y custodia de cajas</li> <li>2. administración unitaria de documentos</li> <li>3. gestión de consultas</li> </ol>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. archivistas especializados</li> <li>5. destrucción y expurgo</li> <li>6. sistema de acceso remoto de archivo</li> <li>7. custodia de soportes magnéticos</li> <li>8. digitalización de documentos</li> <li>9. factura electrónica</li> <li>10. consultoría documental</li> </ol>
Sitio web	<a href="http://www.banksa.com.ar/">http://www.banksa.com.ar/</a>
E. mail	<a href="mailto:bank@banksa.com.ar">bank@banksa.com.ar</a>
Contacto	<p>Gral. Rivas 401 (Polo Logístico Sur) (1870) - Avellaneda.          Provincia de Buenos Aires.          Tel.: 54 11 5811-7521/ 4139-6299</p>
Otros datos	<p>Inicio: 1992          Empresa de gestión y administración de archivos. Brinda servicios de administración documental a la medida de la necesidad de cada cliente.</p>

Nombre o razón social	<b>BUENOS AIRES CONSULTING</b>
País	Argentina
Servicios	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. gestión documental</li> <li>2. administración de datos</li> <li>3. digitalización de imágenes</li> </ol>
Sitio web	<a href="http://www.bue-consulting.com/">http://www.bue-consulting.com/</a>
E. mail	Formulario web: <a href="http://www.bue-consulting.com/contacto.php">http://www.bue-consulting.com/contacto.php</a>
Contacto	<p>Av. de Mayo 1375 - 4° "A" (1085) - Ciudad Autónoma de Buenos Aires.          Tel.: 54 11 4382-4333</p>
Otros datos	<p>Inicio: 1999          Gestión, auditoria y consultoría documental de empresas e instituciones.</p>

Nombre o razón social	<b>CARDINAL SYSTEMS</b>
País	Argentina
Servicios	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. servicio de conversión masiva de documentos administrativos / financieros, compras, legales, RRHH, técnicos (mapas, planos, manuales) (digitalización, data entry, CR/ICR/OMR/BarCode, Form Processing, COLD, microfilmación)</li> <li>2. servicio de digitalización de libros incunables</li> <li>3. servicio de guarda física de documentos</li> <li>4. consultoría en ingeniería documental</li> <li>5. consultoría en reingeniería de procesos</li> <li>6. sistema de administración electrónica de documentos (Document Management &amp; Document Imaging)</li> <li>7. sistemas para la automatización y control de procesos de negocios / administrativos (intranet / extranet / internet)</li> <li>8. Sistema de Gestión del Conocimiento (Knowledge Management)</li> <li>9. sistemas de atención telefónica (call centers)</li> <li>10. desarrollo de aplicaciones a medida</li> <li>11. Business Process Outsourcing (BPO)</li> <li>12. Application Service Provider (ASP)</li> </ol>
Sitio web	<a href="http://www.cardinalsistemas.com.ar/">http://www.cardinalsistemas.com.ar/</a>

E. mail	<a href="mailto:info@cardinalsistemas.com.ar">info@cardinalsistemas.com.ar</a>
Contacto	Carlos Pellegrini 137 - 8º piso (1009) - Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Tel.: 54 11 4328-4817 / 4819
Otros datos	Inicio:- Empresa proveedora de servicios profesionales (consultoría, implantación, análisis, diseño y desarrollo, soporte técnico y capacitación) y de servicios documentales de digitalización, guarda y custodia.

Nombre o razón social	<b>CCINFO</b> - Consultora de Ciencias de la Información
País	Argentina
Servicios	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. formación continua</li> <li>2. consultoría laboral</li> <li>3. consultoría en aplicación de la norma ISO 9001:2008</li> <li>4. servicio de catalogación, clasificación e indización</li> <li>5. consultoría en aplicación de software libre en la unidad de información</li> <li>6. servicio de búsqueda y recuperación de información</li> <li>7. diseño</li> <li>8. estudiantes (asesoramiento laboral: CV personalizados, confección de bibliografías, tipeo de trabajos monográficos. Traducciones, desgravación de clases, conferencias, seminarios, etc.)</li> <li>9. servicios para docentes (asesoramiento y diseño de programas; y contenidos educativos)</li> </ol>
Sitio web	<a href="http://www.ccinfo.com.ar">http://www.ccinfo.com.ar</a>
E. mail	<a href="mailto:info@ccinfo.com.ar">info@ccinfo.com.ar</a>
Contacto	Charcas 3889 3º piso (1425) - Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Tel.: 54 11 6009-1373
Otros datos	Inicio: 2009 Grupo de profesionales interdisciplinarios que brindan variados servicios a los profesionales de las Ciencias de la Información.

Nombre o razón social	<b>CENTIBOX – GRUPO MILANO</b> - Gestión integral de archivos
País	Argentina
Servicios	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. archivo externo <ul style="list-style-type: none"> <li>- guarda de documentos</li> <li>- gestión de expedientes / legajos</li> <li>- guarda de otros elementos</li> </ul> </li> <li>2. archivo digital <ul style="list-style-type: none"> <li>- digitalización</li> </ul> </li> <li>3. archivos llave en mano <ul style="list-style-type: none"> <li>- identificación de documentación</li> <li>- informatización del archivo</li> <li>- software especializado</li> </ul> </li> <li>4. consultoría <ul style="list-style-type: none"> <li>- consultoría documental</li> </ul> </li> </ol>
Sitio web	<a href="http://www.centibox.com.ar">www.centibox.com.ar</a>
E. mail	<a href="mailto:consultas@centibox.com.ar">consultas@centibox.com.ar</a>

Contacto	Arijón 26 bis (2000) - Rosario. Provincia de Santa Fe. Tel. 54 0341 461-9595/462-2163
Otros datos	Inicio:1998 Administradora de archivos con sistema de gestión apoyado en estructura física e informática.

Nombre o razón social	<b>COMPUTING MANAGEMENT S.R.L.</b>
País	Argentina
Servicios	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. digitalización de documentos</li> <li>2. digitalización de documentos con full text</li> <li>3. digitalización de diapositivas</li> <li>4. guarde y comparta sus documentos en internet</li> <li>5. desarrollo específico de soluciones de software para digitalización</li> <li>6. servicios para correos postales: <ul style="list-style-type: none"> <li>- digitalización de acuses, guías, planillas de recorrido, etc.</li> <li>- digitalización y OCR de piezas postales en línea de producción</li> </ul> </li> <li>7. productos: Scan ISIS® Alta Producción, Scan ISIS® Media Producción, Scan Twain Baja Producción Vídeo, Viewer, Viewer Microscopía, Intranet Viewer Volúmenes, Viewer LT, Administrador</li> </ol>
Sitio web	<a href="http://www.cmsrl.com.ar/">http://www.cmsrl.com.ar/</a>
E. mail	<a href="mailto:mail.cmsrl@cmsrl.com.ar">mail.cmsrl@cmsrl.com.ar</a>
Contacto	Tel.: 54 11 4981-2533
Otros datos	Inicio: 1992 Brinda soluciones integrales de procesamiento de imágenes, escaneo de documentos y desarrollo de software para escaneo de documentos, integrando hardware específico y servicios profesionales

Nombre o razón social	<b>DELTA CBA</b> – Sistemas y servicios
País	Argentina
Servicios	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. digitalización de documentos</li> <li>2. almacenamiento y resguardo de documentación</li> <li>3. administración de cobranzas</li> <li>4. personal in company</li> </ol>
Sitio web	<a href="http://www.deltacba.com.ar/">http://www.deltacba.com.ar/</a>
E. mail	<a href="mailto:general@deltacba.com.ar">general@deltacba.com.ar</a>
Contacto	Florida 142 3º piso Of. "D" (1005) - Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Tel.: 54 11 4326-1146/18812
Otros datos	Inicio: 1978 Empresa proveedora de servicios en el procesamiento de clearing bancario y recaudaciones, también en distintos procesos de operaciones tercerizables aplicadas a pymes y otras empresas.

Nombre o razón social	<b>DEX-</b> Documentary Engineering Experience
País	Argentina
Servicios	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. servicios profesionales tecnológicos y documentales</li> <li>2. desarrollo de software</li> <li>3. migración de aplicaciones y archivos</li> <li>4. integración de aplicaciones</li> </ol>

	5. capacitación
Sitio web	<a href="http://www.dex-documental.com.ar/">http://www.dex-documental.com.ar/</a>
E. mail	<a href="mailto:info@dex-documental.com.ar">info@dex-documental.com.ar</a>
Contacto	Formulario web: <a href="http://www.dex-documental.com.ar/contact.html">http://www.dex-documental.com.ar/contact.html</a>
Otros datos	Inicio: - Empresa de tecnología aplicada a la gestión digital de documentos digitales o físicos ya sea papel, video, micro films y audio.

Nombre o razón social	<b>DIGITEM ARGENTINA</b>
País	Argentina
Servicios	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. consultoría documental</li> <li>2. digitalización de archivos</li> <li>3. gestión y custodia de archivos</li> <li>4. gestión documental</li> </ol>
Sitio web	<a href="http://www.digitem.com.ar/">http://www.digitem.com.ar/</a>
E. mail	<a href="mailto:adm@digitem.com.ar">adm@digitem.com.ar</a>
Contacto	Perú 490 6º "A" (C1067AAJ) - Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Tel./Fax: 54 11 4342-2879
Otros datos	Inicio: 2005 Empresa especializada en la aplicación de nuevas tecnologías en el sector de servicios documentales. Su actividad consiste en colaborar con las empresas en todas las necesidades de servicios relacionados con el tratamiento y gestión de la documentación, desde el outsourcing (gestión y custodia de archivos, digitalización de archivos), hasta proyectos de implantación en las organizaciones de la solución de gestión documental integrada.

Nombre o razón social	<b>DOCUMENT MANAGEMENT S.A.</b> - Tecnología documental
País	Argentina
Servicios	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. captura de datos</li> <li>2. digitalización</li> <li>3. servicios vía web</li> <li>4. administración y guarda de documentación</li> <li>5. control de facturación de farmacias</li> <li>6. otros servicios (desarrollo de sistemas y consultoría, servicio de facturación hospitalaria, microfilmación de documentos, provisión de servicios llave en mano)</li> </ol>
Sitio web	<a href="http://www.docman.com.ar/">http://www.docman.com.ar/</a>
E. mail	<a href="mailto:info@docman.com.ar">info@docman.com.ar</a>
Contacto	Bulnes 966 (1176) - Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Tel.: 54 11 4862-3073/1181
Otros datos	Inicio: - Empresa especializada en la aplicación de nuevas tecnologías informáticas para la solución integral de demandas de organizaciones públicas o privadas. Conformada por un grupo de profesionales altamente calificados con experiencia en diferentes áreas, digitalización, indexación, tratamiento de la documentación, microfilmación, como también en la

	ejecución de todo tipo de procesos informatizados; desde archivos de guarda sistematizados hasta el control de la facturación farmacéutica de Obras Sociales o la facturación de servicios hospitalarios
--	--

Nombre o razón social	<b>DOCUMENTOS, LOGÍSTICA Y SERVICIOS S.R.L.</b> - Logística aplicada a la gestión integral de archivos
País	Argentina
Servicios	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. servicio de almacenamiento, guarda y custodia. (en planta DLyS)</li> <li>2. servicio de base de datos y su carga documental (in house o sede del cliente)</li> <li>3. servicio integral de administración documental a través de procesamiento informático</li> <li>4. servicio de informatización de historias clínicas</li> <li>5. otros servicios: servicio de captura de imágenes, servicio de captura de datos, validación, digitalización, grabación en discos compactos y conversión a HTML para consulta por internet, servicio de gestión de stock., toma de inventarios y catalogación de inventario, guarda de mercadería, preparación de pedidos (picking), armado de los mismos (packaging), entrega programada (delivery) y gestión de inventarios, administración, guarda y custodia de insumos, provisión de packaging, alquileres de espacios por posiciones estándares, administración de lotes de muestras, servicio de destrucción informatizada de documentos, guarda de muebles, útiles y materiales, insumos, material promocional o de merchandising y folletería en general.</li> </ol>
Sitio web	<a href="http://dlys.com.ar/">http://dlys.com.ar/</a>
E. mail	Formulario web: <a href="http://dlys.com.ar/contacto.htm">http://dlys.com.ar/contacto.htm</a>
Contacto	Padre Genesis 2253 (Casa Central) (3000) - Santa Fe. Provincia de Santa Fe. Tel.: 54 0342-4604389/15 546 2443
Otros datos	Inicio:2006 Logística de archivos aplicada a la gestión integral de archivos.

Nombre o razón social	<b>DTIMAGE - consultoría + tecnología</b>
País	Argentina
Servicios	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. gestión documental</li> <li>2. captura de documentos</li> <li>3. captura de índices</li> <li>4. consultas</li> <li>5. gestión de contenidos</li> <li>6. facturas-pedidos</li> <li>7. recortes de prensa</li> <li>8. expedientes</li> <li>9. registro de entradas – salidas</li> <li>10. pymes – abogados – clínicas</li> <li>11. digitalización y custodia</li> <li>12. grabación – procesos OCR</li> <li>13. captura de facturas</li> </ol>
Sitio web	<a href="http://www.dtime.com.ar/">http://www.dtime.com.ar/</a>

E. mail	<a href="mailto:info@dtimage.com.ar">info@dtimage.com.ar</a>
Contacto	-
Otros datos	Inicio:- Empresa especializada en la aplicación de nuevas tecnologías. Abarca todos los servicios del sector informático en relación con la gestión y tratamiento de documentación.

Nombre o razón social	<b>ECONAT S.A.</b> Gestión Documental - Sistemas e Informática - Medio Ambiente, Seguridad e Higiene
País	Argentina
Servicios	<ul style="list-style-type: none"> <li>- sistemas e informática</li> <li>- agrimensura y cartografía digital</li> <li>- medio ambiente, seguridad e higiene laboral</li> <li>- gestión documental</li> </ul> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. sistematización y administración de archivos físicos y/o electrónicos on site</li> <li>2. guarda y gestión de archivos físicos y/o electrónicos off site (centro de gestión documental)</li> <li>3. implementación del software ECOFILE® (desarrollo propio) para la sistematización y administración de archivos (on site y off site)</li> <li>4. servicios específicos para el resguardo de documentación electrónica</li> <li>5. digitalización de documentos</li> <li>6. consultoría en gestión documental</li> </ol>
Sitio web	<a href="http://www.econatsa.com">www.econatsa.com</a>
E. mail	<a href="mailto:info@econatsa.com">info@econatsa.com</a>
Contacto	Av. Federico Lacroze 2367, piso 7º Of. "A" (C1426CPI) - Ciudad Autónoma de Buenos Aires Tel./Fax: 54 11 4772-2565
Otros datos	Inicio: 1992 Empresa con operaciones en Argentina que ofrece una amplia gama de productos y servicios en las áreas de gestión documental, sistemas e informática, agrimensura y cartografía digital y medio ambiente, seguridad e higiene laboral.

Nombre o razón social	<b>ELVEX LTDA.</b> - Cooperativa de Software libre
País	Argentina
Servicios	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. desarrollo de software (análisis, modelado, codificación, integración, elaboración de manuales, formación en el uso del software)</li> <li>2. migraciones</li> <li>3. consultoría informática</li> </ol>
Sitio web	<a href="http://www.elvex.org.ar/">http://www.elvex.org.ar/</a>
E. mail	<a href="mailto:info@elvex.org.ar">info@elvex.org.ar</a>
Contacto	Salta 522 1º Piso (C1074AAL) - Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Tel.: 54 11 5368-7941
Otros datos	Inicio: - Cooperativa de trabajo dedicada a la investigación, desarrollo e innovación orientada a la optimización de la prestación de servicios tecnológicos de valor añadido, basados en el conocimiento y el software libre, con el fin

	de mejorar la administración y gestión de las actividades y del conocimiento en otras organizaciones y personas
--	---

Nombre o razón social	<b>FILE S.R.L.</b> – Tercerización de archivos
País	Argentina
Servicios	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. guarda y custodia de archivos (relevamiento y diagnóstico, referenciación y llenado de cajas)</li> <li>2. consulta de cajas</li> <li>3. consulta en file</li> <li>4. administración por legajo o expediente</li> <li>5. guarda y administración de insumos</li> <li>6. archivos "llave en mano"</li> <li>7. archivista por hora</li> <li>8. expurgo de documentación</li> <li>9. servicios por internet (consulta de la base de datos de sus archivos, solicitar el envío de cajas para consulta a sus oficinas)</li> </ol>
Sitio web	<a href="http://www.filesrl.com.ar/paginas/index.php?s1=inicio">http://www.filesrl.com.ar/paginas/index.php?s1=inicio</a>
E. mail	<a href="mailto:consultas@filesrl.com.ar">consultas@filesrl.com.ar</a> / <a href="mailto:laplata@filesrl.com.ar">laplata@filesrl.com.ar</a>
Contacto	<p>Casa Central Mendoza          Los Álamos 1326 - B° Arizu (5501) - Godoy Cruz.          Provincia de Mendoza.          Tel.: 54 0261 4246079 / 4244424</p> <p>Oficina La Plata.          Calle 49 N°371 (entre 2 y 3) (1900) - La Plata. Provincia de Buenos Aires.          Tel. 54 221 425-7318</p>
Otros datos	<p>Inicio: 1997</p> <p>Empresa de servicios especializada en la administración de archivos documentales de terceros. Los servicios más importantes que se brindan a los clientes son los de: guarda y custodia, digitalización y administración de archivos activos.</p>

Nombre o razón social	<b>GREENFILE</b>
País	Argentina
Servicios	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. digitalización de documentos</li> <li>2. ordenamiento de archivos físicos</li> <li>3. custodia de archivos físicos y digitales</li> <li>4. administración integral de archivos</li> <li>5. encriptación de datos</li> <li>6. backup online</li> </ol>
Sitio web	<a href="http://www.greenfile.com.ar/">http://www.greenfile.com.ar/</a>
E. mail	<a href="mailto:consultas@greenfile.com.ar">consultas@greenfile.com.ar</a>
Contacto	<p>Alfonsina Storni 3262 (5008) – Córdoba. Provincia de Córdoba.          Tel: 54 351 4769147          Cel: 54 351 153-491060</p>
Otros datos	<p>Inicio:</p> <p>Grupo de profesionales que brinda servicios integrales de gestión de archivos de documentos. Ofrecen soluciones a empresas, instituciones académicas, bibliotecas, organismos públicos y privados y colegios profesionales, entre otros.</p>

Nombre o razón social	<b>INTERFILE S.A.</b>
País	Argentina
Servicios	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. relevamiento, diagnóstico y presupuesto</li> <li>2. clasificación y ordenamiento</li> <li>3. registro e informatización</li> <li>4. digitalización</li> <li>5. custodia</li> <li>6. atención al cliente</li> <li>7. administración in company</li> <li>8. alquiler de espacios exclusivos</li> </ol>
Sitio web	<a href="http://www.interfile.com.ar">www.interfile.com.ar</a>
E. mail	<a href="mailto:interfile@interfile.com.ar">interfile@interfile.com.ar</a>
Contacto	Defensa s/n Bº Mirizzi (X5016CPH) – Córdoba. Provincia de Córdoba. Tel./Fax: 54 0351 411-1515 / 493-1414
Otros datos	Inicio: 1997 Sucursales en: Tucumán, Chaco, Mendoza y Corrientes. Actúa en el segmento de gestión y guarda de archivos, adoptando un programa de calidad y especialización en el rubro.

Nombre o razón social	<b>IRON MOUNTAIN</b>
País	Argentina
Servicios	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. administración de información y destrucción segura (administración y protección de información, destrucción segura, servicios para área salud, servicios de administración de información, consultoría de administración de información)</li> <li>2. protección y recuperación de datos (protección de medios magnéticos y ópticos, PC data protection, protección de datos de servidores distribuidos)</li> <li>3. software y servicios digitales (PC data protection, protección de datos de servidores distribuidos)</li> <li>4. administración de propiedad intelectual (custodia de tecnología, administración de nombres de dominio, film &amp; sound, e-search)</li> </ol>
Sitio web	<a href="http://www.ironmountain.com.ar/">http://www.ironmountain.com.ar/</a>
E. mail	<a href="mailto:global.privacy@ironmountain.com">global.privacy@ironmountain.com</a> (USA)
Contacto	Av. Amancio Alcorta 2482 (C1283AAX) – Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Tel.: 54 11 4630-4100 / 5100
Otros datos	Inicio: 2001 (Argentina) Fundada en 1951. Presencia en 38 países en los 5 continentes. presta servicios de: administración de información, protección y recuperación de datos, destrucción segura de información

Nombre o razón social	<b>L.T. LOGISTICS GROUP S.R.L.</b> – Banco de archivos
País	Argentina
Servicios	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. packing</li> <li>2. almacenamiento</li> <li>3. gestión de documentos (administración informática, gestión digital)</li> <li>4. logística</li> </ol>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>5. transporte</li> <li>6. consultoría: diagnóstico inicial (asesoramiento tecnológico, estrategias, reingenierías, plan de sistemas recomendados), flujo documental (circuitos documentales, flujo de trabajo), análisis metodológico de archivos documentales (categorización de archivos, criterios de ordenamiento / organización de documentos, alternativas archivo físico / digital)</li> <li>7. archivología in company (planeamiento e implementación de métodos modernos de archivología en su propia empresa, ejecutado por personal especializado siguiendo pautas previamente establecidas -diagnósticos, ejecución y auditorías-)</li> <li>8. sala de consultas</li> <li>9. destrucción legal (destrucción de documentación certificada por escribano público)</li> </ol>
Sitio web	<a href="http://www.logisticsgroup.com.ar/">http://www.logisticsgroup.com.ar/</a>
E. mail	<a href="mailto:administración@logisticsroup.com.ar">administración@logisticsroup.com.ar</a>
Contacto	Bv. de Los Napolitanos 6095. Bº Parque Industrial Los Boulevares (5000) – Córdoba. Provincia de Córdoba. Tel.: 54 351 4751718
Otros datos	Inicio: 2002 Empresa especializada en la organización y administración de documentación de organizaciones públicas y privadas. Sus servicios van desde el establecimiento de diagnóstico de situación, almacenamiento y custodia, organización del flujo documental, consultoría, creación de normativas de procedimiento, gestión y administración de los documentos, gestión y mecanización de archivos y destrucción de documentos.

Nombre o razón social	<b>MIRICH Digitalización de Documentos</b>
País	Argentina
Servicios	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. retiro de documentación de domicilio</li> <li>2. digitalización masiva de documentos</li> <li>3. software de gestión documental</li> <li>4. configuración de terminales de trabajo para acceso al sistema</li> <li>5. consultas de documentación a través de internet.</li> <li>6. consultas DocuMovil (a través de celulares)</li> <li>7. entrega de documentación ya procesada en domicilio</li> </ol>
Sitio web	<a href="http://www.mirich.com.ar/">http://www.mirich.com.ar/</a>
E. mail	<a href="mailto:contacto@mirich.com.ar">contacto@mirich.com.ar</a>
Contacto	Urquiza 900 (2820) – Gualeguaychú. Provincia de Entre Ríos.
Otros datos	Inicio: - Empresa que ofrece servicios y soluciones a la problemática de la Administración y Gestión de Archivos.

Nombre o razón social	<b>MYA S.R.L.</b>
País	Argentina
Servicios	1. The British Library Document Supply Centre:

	<p>provisión de documentación y préstamos interbibliotecarios.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Blackwell Book Services: distribuidor de libros académicos.</li> <li>3. ICDD- International Center for Diffraction Data: base de datos de características físico-químicas de materiales cristalinos en base a análisis por difracción de rayos x.</li> <li>4. Infotrieve Inc.: software ariel para la transmisión electrónica de documentos.</li> <li>5. Brodart Library Supplies: Insumos para bibliotecas, archivos y museos</li> </ol>
Sitio web	<a href="http://www.myasrl.com.ar/">http://www.myasrl.com.ar/</a>
E. mail	<a href="mailto:data@myasrl.com.ar">data@myasrl.com.ar</a>
Contacto	Paraguay 2302 Piso 14 Oficina 4 (C1121ABL) - Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Tel.: 54 11 4961-7777
Otros datos	Inicio: 1990 Brinda productos y servicios para bibliotecas, archivos y museos. Representantes oficiales de prestigiosas empresas y organizaciones que proveen productos y servicios para bibliotecas en todo el mundo.

Nombre o razón social	<b>PROSERTEC S.R.L.</b> - Guarda y Administración de Archivos
País	Argentina
Servicios	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. servicio de tratamiento documental</li> <li>2. relevamiento</li> <li>3. provisión de materiales</li> <li>4. trasvase y referenciación</li> <li>5. guarda física</li> <li>6. consulta</li> <li>7. destrucción</li> </ol>
Sitio web	<a href="http://www.prosertec.com.ar/">http://www.prosertec.com.ar/</a>
E. mail	Formulario web: <a href="http://www.prosertec.com.ar/prosertec.html">http://www.prosertec.com.ar/prosertec.html</a>
Contacto	Calcines 1192 (3000) - Santa Fe. Provincia de Santa Fe. Tel.: 54 0342 155-016372
Otros datos	Inicio: 2000 Empresa de experiencia en la guarda y organización de archivos.

Nombre o razón social	<b>QUALIFILE</b> - Documentos de calidad
País	Argentina
Servicios	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. guarda y administración de archivos</li> <li>2. digitalización de documentos</li> <li>3. digitalización de libros</li> <li>4. digitalización de fotos</li> <li>5. digitalización de diapositivas</li> <li>6. digitalización de videos</li> <li>7. documentos online</li> <li>8. servicio de retiro y entrega de documentos</li> </ol>
Sitio web	<a href="http://www.qualifile.com.ar/">http://www.qualifile.com.ar/</a>
E. mail	<a href="mailto:info@qualifile.com.ar">info@qualifile.com.ar</a>
Contacto	L. N. Alem - 3051 - (1653) – Villa Ballester. Provincia de Buenos Aires.

	Tel.: 54 11 4700-1959 Cel.: 54 11 15-3676 4711 / 15-3676 4975
Otros datos	Inicio:- Digitaliza documentos, libros, fotos, diapositivas y videos, interface web, indexacion online. Retiro y entrega de documentos, venta de scanners, softwares y hardwares de marcas renombradas

Nombre o razón social	<b>SAC BUNKER S.A.</b> - Guarda y administración de documentos
País	Argentina
Servicios	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. guarda documental (orden y clasificación de documentos, indexación y referenciación, guarda documental)</li> <li>2. gestión documental (pedidos, traslados puerta a puerta, consultas en planta, envíos y consultas online , por fax y mail)</li> <li>3. servicios especiales (proyectos archivísticos, digitalización, alquiler de contenedores)</li> </ol>
Sitio web	<a href="http://www.sacbunker.com.ar/">http://www.sacbunker.com.ar/</a>
E. mail	<a href="mailto:info@sacbunker.com.ar">info@sacbunker.com.ar</a>
Contacto	Calle 43 e/ 167 y 168 (1900) - La Plata. Provincia de Buenos Aires. Tel.: 54 221 479-4040
Otros datos	Inicio: 2000 Brinda soluciones integrales o específicas a las distintas problemáticas de los archivos privados o públicos

Nombre o razón social	<b>SAPRO</b> – Soluciones administrativas profesionales
País	Argentina
Servicios	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. logística de archivos</li> <li>2. asesoría sobre vida útil y destrucción</li> <li>3. armado de bases de datos</li> <li>4. aplicaciones exclusivas para la administración de los documentos: SAPRO General, SAPRO Single, SAPRO Ubication, SAPRO Master, SAPRO Security Expansion</li> </ol>
Sitio web	<a href="http://www.sapro.com.ar/">http://www.sapro.com.ar/</a>
E. mail	<a href="mailto:contacto@sapro.com.ar">contacto@sapro.com.ar</a>
Contacto	Formulario web: <a href="http://www.sapro.com.ar/contacto.php">http://www.sapro.com.ar/contacto.php</a>
Otros datos	Inicio: 2008 Ofrece servicios para administrar en forma concisa la documentación de empresas y negocios. Los mismos tienen como objetivo aprovechar al máximo la cantidad de espacio de sus clientes para relevar, administrar y reciclar su información.

Nombre o razón social	<b>SD S.R.L.</b> – Servicios documentales
País	Argentina
Servicios	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. tercerización (relevamiento, propuesta, clasificación, continuidad operativa)</li> <li>2. almacenamiento, guarda y custodia</li> <li>3. implementación in house (redefinición de: layout, estructura y calidad de estanterías, ordenamiento, clasificación y traspase a cajas normalizadas/ implementación de un sistema</li> </ol>

	informático, capacitación de recursos humanos, equipo de data-entries)
Sitio web	<a href="http://www.sdsrl.com.ar/">http://www.sdsrl.com.ar/</a>
E. mail	<a href="mailto:contacto@sdsrl.com.ar">contacto@sdsrl.com.ar</a>
Contacto	Av. La Plata 1269 2138 (2138) - Carcarañá. Provincia de Santa Fe. Tel./Fax: 54 0341 494-0676
Otros datos	Inicio:2006 Analiza todo el ciclo de desarrollo en la gestión de documentos de su empresa y provee una organización documental in situ o su Centro de Tratamiento de Documentos. Provee el ordenamiento, indexación, almacenamiento, conservación y consulta de los documentos físicos.

Nombre o razón social	<b>SECURITY FILE S.A.</b>
País	Argentina
Servicios	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. entrevista de presentación e informe de servicios. evaluación y diagnóstico in situ del volumen del operativo.</li> <li>2. retiro de la documentación hacia planta asignada de Security File S.A.</li> <li>3. trasvase a cajas normalizadas.</li> <li>4. primera referenciación de documentos ( asignación de códigos de barra, números y posterior ubicación en depósito)</li> <li>5. creación de base de datos digital según preferencia del usuario (por ítems, temporal, correlativa etc)</li> <li>6. guardia pro consultas (urgente o normal, cantidad de documentos que se necesite)</li> <li>7. actualización constante de los diferentes modos que la empresa brindará para que se disponga en tiempo y forma de toda la historia comercial, sin fisuras.</li> <li>8. digitalización de documentos</li> <li>9. guarda de cartridges</li> </ol>
Sitio web	<a href="http://www.securityfile.com.ar/">http://www.securityfile.com.ar/</a>
E. mail	<a href="mailto:info@securityfile.com.ar">info@securityfile.com.ar</a>
Contacto	Av. Belgrano 2377 (B1872FVC) – Avellaneda. Provincia de Buenos Aires. Tel./Fax: 54 11 4205-8488
Otros datos	Inicio: - Ofrece servicios de ordenamiento, almacenamiento y administración de archivos.

Nombre o razón social	<b>SISTEMAS TECNOLÓGICOS INTEGRALES S.A.</b>
País	Argentina
Servicios	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. digitalización</li> <li>2. guarda física</li> <li>3. equipamiento</li> <li>4. soluciones a medida (relevamiento, consultoría y soluciones)</li> <li>5. conectividad</li> <li>6. gestión documental (control electrónico del flujo de información)</li> </ol>
Sitio web	<a href="http://www.stiglobal.com.ar/">http://www.stiglobal.com.ar/</a>

E. mail	<a href="mailto:consultas@stiglobal.com.ar">consultas@stiglobal.com.ar</a>
Contacto	Av. Andrés Rolón 682 PB Of. 2. (1642) - San Isidro. Provincia de Buenos Aires. Tel.: 54 11 4723-9465
Otros datos	Inicio: - Especialistas en digitalización y administración de documentos, consultoría y desarrollo de sistemas y soluciones inteligentes para la administración de la información.

Nombre o razón social	<b>SOLUCIONES DIGITALES S.A.</b>
País	Argentina
Servicios	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. digitalización de documentos</li> <li>2. software y consulting (desarrollo de aplicaciones y sitios web, sistemas de información gerencial y tableros de control, auditorías de sistemas, consultorías y migraciones de datos)</li> <li>3. comunicaciones (cableados estructurados, instalación y configuración de equipos de comunicaciones (routers, switches, etc.), instalación y configuración de redes y servidores de red, instalación y configuración de servidores de internet, diseño e implementación de procesos de back-up, instalación y configuración de cámaras de video digital y de cctv, instalación y configuración de centrales telefónicas.)</li> <li>4. hardware (PC y servidores, monitores, impresoras, notebooks, cámaras de video, equipos de comunicaciones (routers, switches, access point, etc.), accesorios, servicio técnico)</li> </ol>
Sitio web	<a href="http://www.sdigitalessa.com.ar/">http://www.sdigitalessa.com.ar/</a>
E. mail	<a href="mailto:info@sdigitaslessa.com.ar">info@sdigitaslessa.com.ar</a>
Contacto	Tel: 155389172 - 156205371 - Mendoza
Otros datos	Inicio: - Empresa joven formada por profesionales con probada y vasta experiencia. Tiene por objetivo ser aliado en los procesos de mejora de empresa, ofreciendo una gran variedad de servicios mediante sus divisiones de: digitalización de documentos, software & consulting, comunicaciones, hardware.

## Anexo 4

### EMPRESAS ESPAÑOLAS<sup>11</sup>

Nombre o razón social	<b>3000 Informática</b>
País	España
Servicios	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. soluciones documentales (cloud computing, consultoría archivística, consultoría documental, outsourcing documental)</li> <li>2. soluciones libro electrónico (venta de lectores electrónicos, encriptación y venta segura global en internet, gestión de préstamos de libros electrónicos para bibliotecas, DRM y maquetación de libros electrónicos en formato EPUB)</li> <li>3. formación</li> <li>4. software</li> </ol>
Sitio web	<a href="http://www.3000info.es/">http://www.3000info.es/</a>
E. mail	<a href="mailto:mad@3000info.es">mad@3000info.es</a>
Contacto	Avda. Ciudad de Barcelona, 87, 1. C.P. 28007 – Madrid. Tel: 34 902 910 300
Otros datos	Inicio: 1982 Compañía de Investigación, desarrollo de software y servicios profesionales en el ámbito de las TIC.

Nombre o razón social	<b>ABANA</b> Informática Abana S.L.- Servicios documentales de calidad
País	España
Servicios	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. servicios bibliográficos, archivísticos y documentales.</li> <li>2. servicios de diseño, grabación y tratamiento de datos.</li> <li>3. servicios de formación y consultoría en gestión documental.</li> </ol>
Sitio web	<a href="http://www.abana.es">www.abana.es</a>
E. mail	<a href="mailto:info@abana.es">info@abana.es</a>
Contacto	Avda. Emperatriz Isabel 12. 28019 - Madrid. Tel.: 34 91 560 20 88 Fax: 34 91 469 59 96
Otros datos	Inicio: 1997 Empresa española de servicios documentales para la administración pública. Su actividad se distribuye en tres áreas: servicios bibliográficos, archivísticos y documentales; servicios de diseño, grabación y tratamiento de datos y servicios de formación y consultoría en gestión documental.

11 Se seleccionaron 35 empresas sobre un total de 223 de la actualización realizada por el Grupo Activa de SEDIC en Septiembre 2004 En: RODRÍGUEZ YUNTA, Luis; TEJADA ARTIGAS, Carlos Miguel. "Empresas españolas de servicios documentales: clasificación, tipología de servicios y encuesta sobre empleo". El profesional de la información [en línea], vol. 13, núm. 6, 2004, pp. 431-440. [consulta: 30 de abril 2010]. <<http://www.elprofesionalde lainformacion.com/contenidos/2004/noviembre/3.pdf>>

Nombre o razón social	<b>ADEA</b> Administradora de Archivos. S.A. - Ingeniería documental
País	España
Servicios	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. gestión y custodia de archivos</li> <li>2. consultoría documental y tratamiento archivístico</li> <li>3. gestión y custodia de soportes magnéticos y ópticos</li> <li>4. gestión de documentación clínica</li> <li>5. digitalización de documentos</li> <li>6. destrucción certificada y confidencial</li> <li>7. implantación del software de gestión de archivo y digitalización</li> <li>8. traslados organizados de archivos.</li> <li>9. insourcing.</li> <li>10. catalogación de fondos bibliográficos.</li> <li>11. impartición de cursos de formación en el área archivística.</li> <li>12. gestión de espacios destinados a archivos (estanterías, material de archivo, herramientas de gestión, etc.)</li> </ol>
Sitio web	<a href="http://www.adea.es">http://www.adea.es</a>
E. mail	<a href="mailto:info@adea.es">info@adea.es</a>
Contacto	C/ Sor Ángela de la Cruz, 24 - Escalera B - 5º "C" C.P. 28020 - Madrid. Tel.: 915 560 535 Fax: 915 561 394
Otros datos	Inicio: 2005 Presente en: resto de Europa, Latinoamérica (México - Argentina). Compañía de outsourcing integral y consultoría en organización y gestión de archivos de empresa. Se creó por asociación de Adea Ingeniería Documental y Azertia. Dispone de centros en México, Puerto Rico, Colombia, Venezuela y Argentina. Además de los servicios documentales de grabación y custodia, distribuye software para la digitalización y OCR.

Nombre o razón social	<b>AKTE ARCHIVOS</b> - Consultoría y gestión de archivos
País	España
Servicios	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. custodia y gestión de archivos</li> <li>2. gestión documental integral</li> <li>3. digitalización de documentos</li> <li>4. consultoría y diagnósticos empresariales. asesoramientote proyectos de inversión</li> <li>5. proceso y custodia de copias de seguridad</li> <li>6. traslados</li> <li>7. todo tipo de servicio relacionado con la optimización de la gestión empresarial</li> </ol>
Sitio web	<a href="http://www.akte-archivos.com/">http://www.akte-archivos.com/</a>
E. mail	<a href="mailto:admon@akte-archivos.com">admon@akte-archivos.com</a>
Contacto	Polígono Industrial La Juaida c/ Sierra de Telar, s/n. 04240 Viator - Almería. Tel./Fax: 34 950 306500
Otros datos	Inicio: - Empresa especializada en servicios de gestión, procesamiento y tratamiento de archivos (físicos y

	digitales), así como servicios de consultoría empresarial.
Nombre o razón social	<b>ALFA RASTER S.L.</b>
País	España
Servicios	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. digitalización</li> <li>2. OCR - captura de texto y datos</li> <li>3. conversión a pdf</li> </ol>
Sitio web	<a href="http://www.alfaraster.com/">http://www.alfaraster.com/</a>
E. mail	<a href="mailto:comercial@alfaraster.com">comercial@alfaraster.com</a>
Contacto	C/ Fermín Caballero, 6 - local P C.P. 28034 - Madrid Tel./ Fax: 34 91 730 70 24
Otros datos	Inicio: 1994 Empresa de gestión documental, especializada en la digitalización de todo tipo de fuentes documentales, desde fondo antiguo de bibliotecas (libros y revistas), documentación técnica (planos, manuales, catálogos), documentación administrativa, fotografías y diapositivas, memorias de proyectos, etc.
Nombre o razón social	<b>ARBIS - Sistemas de archivos y bibliotecas</b>
País	España
Servicios	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. gestión (proyectos documentales, organización e identificación, inventariación retrospectiva)</li> <li>2. custodia y almacenamiento (custodia, traslado y consultas)</li> <li>3. informatización (digitalización, informatización y metadatos, software ARINFO 2000v.1)</li> <li>4. protección de datos (destrucción, adaptación LOPD, backup remoto)</li> </ol>
Sitio web	<a href="http://www.arbis.biz/homeflash.htm">http://www.arbis.biz/homeflash.htm</a>
E. mail	<a href="mailto:info@arbis.es">info@arbis.es</a>
Contacto	1.1.1.1.1 Polígono Cantabria I C/ Las Balsas 17 - 19, Pabellón 9-12 C.P. 26006 Logroño - La Rioja. Tel.: 34 941 25 13 12 Fax: 34 941 26 52 75
Otros datos	Inicio: 1993 Empresa dedicada a la gestión, custodia y tratamiento documental de todo tipo de archivos, tanto institucionales como privados.
Nombre o razón social	<b>ARCHYGEST S.L. - Soluciones Integrales de Documentos</b>
País	España
Servicios	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. tratamiento archivístico</li> <li>2. microfilmación</li> <li>3. digitalización</li> <li>4. grabación e indexación</li> <li>5. custodia</li> <li>6. servicios especializados <ul style="list-style-type: none"> <li>- SIAC (Solución Integral del Archivo Clínico)</li> <li>- PMA ' S Custodia electrónica del documento digital durante toda la vida del mismo y su restitución.</li> </ul> </li> </ol>
Sitio web	<a href="http://www.archygest.com">http://www.archygest.com</a>
E. mail	<a href="mailto:dpto_comercial@archygest.com">dpto_comercial@archygest.com</a>

Contacto	C/ Ramón de Aguinaga, 18 C.P. 28028 – Madrid. Tel.: 34 91 562-57-01 Fax: 34 91 562-59-00
Otros datos	Inicio: 2000 Empresa de servicios de gestión documental para la empresa o la administración. Ofrecen custodia, tratamiento archivístico, microfilmación, digitalización, grabación e indexación de documentos.

Nombre o razón social	<b>ATECNA</b> - archivos + documentos
País	España
Servicios	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. custodia</li> <li>2. archivo y digitalización</li> <li>3. gestión documental</li> <li>4. destrucción certificada</li> </ol>
Sitio web	<a href="http://www.atecna.com/">http://www.atecna.com/</a>
E. mail	<a href="mailto:info@atecna.com">info@atecna.com</a>
Contacto	Polígono Industrial Comarca 2, calle E, Nº 10 Esquíroz – Navarra. Tel.: 34 948 312 646 Fax: 34 948 312 534
Otros datos	Inicio: 1998 Empresa de gestión, digitalización, custodia y organización de archivos

Nombre o razón social	<b>BARATZ</b> - Servicios de teledocumentación S.A.
País	España
Servicios	<p>Servicios</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Proyectos adaptados al perfil de la empresa (gestión documental en cualquier soporte: digitalización, descripción, clasificación, asignación de metadatos acorde a las normas internacionales, revisión, unificación e integración de datos, servicios de gestión integrada bibliotecaria, tratamiento archivístico integral, tratamiento físico de recursos informativos, gestión de información manejable, accesible y lista para su conservación y difusión )</li> <li>2. ASP (mantenimiento de servidores, administración de sistemas operativos y de bases de datos, gestión del software de comunicaciones, gestión del firewall, resolución de incidencias de los servicios anteriores, notificación de incidencias al cliente, copias de seguridad, centro de atención a usuarios, elaboración de informes y estadísticas sobre el servicio)</li> <li>3. formación (presencial / e-learning)</li> </ol> <p>Soluciones</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Proyectos adaptados al perfil de la empresa (gestión documental, gestión de contenidos empresariales)</li> <li>2. Bibliotecas (gestión de bibliotecas, gestión de redes de bibliotecas, gestión de bibliotecas particulares, gestión de redes documentales educativas)</li> <li>3. Archivos (gestión de archivos, gestión de sistemas de archivos)</li> </ol>
Sitio web	<a href="http://www.baratz.es/">http://www.baratz.es/</a>
E. mail	<a href="mailto:informa@baratz.es">informa@baratz.es</a>
Contacto	Raimundo Fernández Villaverde, 28 C.P.28003 – Madrid. Tel.: 34 91 456 03 60 Fax: 34 91 533 09 58
Otros datos	Inicio: 1985

	Ofrece soluciones para gestionar y rentabilizar flujos de información y documentación, así como fondos documentales preexistentes. Brinda soluciones para archivística, biblioteconomía y ECM. Cuenta con servicios complementarios, como gestión documental, catalogación retrospectiva, formación y otros.
--	--

Nombre o razón social	<b>BIBLIODOC S.L.</b>
País	España
Servicios	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Archivísticos <ul style="list-style-type: none"> <li>- identificación, clasificación, ordenación, descripción e instalación.</li> <li>- normalización y codificación de series y tipos documentales</li> <li>- inventarios, expurgos, limpieza de soportes, transferencia de fondos a soporte normalizado</li> <li>- mantenimiento de datos: actualización, grabación, modificación, corrección</li> <li>- gestión integral de archivos: atención al público, información y referencia, búsquedas, selección, localización y suministro de información</li> <li>- outsourcing: contratación de personal especializado, tanto para proceso técnico como para trabajos auxiliares</li> </ul> </li> <li>2. Bibliotecarios <ul style="list-style-type: none"> <li>- descripción bibliográfica: catalogaciones de cualquier soporte (monografías, videograbaciones, dvd, musicales, multimedia)</li> <li>- normalización y estandarización de encabezamientos, clasificaciones, encabezamientos de materias</li> <li>- mantenimiento de datos: actualización, grabación, modificación, corrección</li> <li>- gestión integral de bibliotecas: atención al público, información y referencia, búsquedas, selección, localización y suministro de información</li> <li>- control de fondos (inventarios y expurgos) y tratamiento integral (limpieza, registro, tejuelos, equipo préstamo, códigos de barras, detectores antirrobo)</li> <li>- outsourcing: contratación de personal especializado, tanto para proceso técnico como para trabajos auxiliares</li> </ul> </li> <li>3. Documentales <ul style="list-style-type: none"> <li>- análisis documental: descripción, indización, resúmenes, etc.</li> <li>- gestión documental: manejo, ordenación y almacenamiento</li> <li>- proceso de la información: tratamiento de recursos informativos, búsqueda y recuperación</li> <li>- mantenimiento de datos: actualización, grabación, modificación, corrección</li> <li>- normalización y codificación de bloques y series documentales</li> <li>- gestión y mantenimiento de lenguajes documentales (thesaurus, vocabularios controlados)</li> <li>- digitalización y tratamiento de imágenes</li> <li>- gestión integral de centros de documentación: atención al público, información y referencia,</li> </ul> </li> </ol>

	<p>búsquedas, selección, localización y suministro de información</p> <p>- outsourcing: contratación de personal especializado, tanto para proceso técnico como para trabajos auxiliares</p> <p>4. Búsqueda de información</p>
Sitio web	<a href="http://www.bibliodoc.com/">http://www.bibliodoc.com/</a>
E. mail	<a href="mailto:bibliodoc@bibliodoc.com">bibliodoc@bibliodoc.com</a>
Contacto	C/Albadalejo, 40 - Portal F; 3º "C" C.P. 28037 - Madrid Tel.: 34 91 5062193, Ext. 224
Otros datos	Inicio: 1994 Empresa de servicios española que presta sus servicios en el sector de la documentación y la información, orientada a bibliotecas, archivos, centros de documentación y empresas, con el fin de optimizar los recursos documentales y su organización.

Nombre o razón social	<b>CATIMATGE S.L.</b>
País	España
Servicios	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. back office</li> <li>2. digitalización</li> <li>3. servicio docucert</li> <li>4. soluciones por documento</li> <li>5. digitalización certificada de facturas</li> <li>6. soluciones por proceso</li> <li>7. servicios de impresión</li> <li>8. data entry</li> <li>9. consultoría</li> </ol>
Sitio web	<a href="http://www.catimatge.es/">http://www.catimatge.es/</a>
E. mail	<a href="mailto:info@catimatge.es">info@catimatge.es</a>
Contacto	C/ Alava, 140 – 5ª Planta C.P. 08018 - Barcelona Tel.: 34 93-309-79-52 Fax: 34 93-485-34-86
Otros datos	Inicio: 1975 Empresa de servicios de gestión documental y tratamiento de imágenes.

Nombre o razón social	<b>COSPA-AGILMIC S.L.</b>
País	España
Servicios	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. gestión escolar</li> <li>2. equipamiento tecnológico</li> <li>3. gestión bibliotecaria (LiberMarc- Vía Cultural-Sigma Liber)</li> <li>4. asesoría (contable, fiscal, laboral y jurídica)</li> </ol>
Sitio web	<a href="http://www.cospa-agilmic.com/">http://www.cospa-agilmic.com/</a>
E. mail	<a href="mailto:consultas.sigma@cospa-agilmic.com">consultas.sigma@cospa-agilmic.com</a>
Contacto	Bravo Murillo, 377, 6ª planta C.P. 28020 – Madrid. Tel.: 34 91 733 20 89 Fax: 34 91 733 22 55
Otros datos	Inicio: 1966 Empresa informática, creadora de software para centros docentes y de Liber-Marc, sistema integrado de gestión de bibliotecas.

Nombre o razón social	<b>CUSTAR S.L.</b>
País	España

Servicios	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. servicios profesionales a archivos, bibliotecas y museos</li> <li>2. digitalización y alojamiento de bases de datos y documentos digitalizados</li> <li>3. recuperación ante catástrofes</li> <li>4. gestión y custodia de soportes magnéticos y ópticos en cámaras acorazadas</li> <li>5. diseño de sistemas de archivo</li> <li>6. gestión y custodia de documentación clínica y de procesos productivos</li> <li>7. proyecto de instalación de archivos</li> <li>8. expurgos y destrucción confidencial</li> <li>9. diseño e implantación de software</li> <li>10. logística documental</li> <li>11. gestión y custodia documental</li> <li>12. formación</li> </ol>
Sitio web	<a href="http://www.custarsl.com/">http://www.custarsl.com/</a>
E. mail	<a href="mailto:custar@custarsl.com">custar@custarsl.com</a> .
Contacto	C/Manuel Iradier, 7 Bajo interior C.P. 01005 - Vitoria Gasteiz. Tel.: 34 945 25 74 27 Fax: 34 945 27 27 33
Otros datos	Inicio: 1987 Empresa especializada en custodia de archivos, digitalización y gestión documental.

Nombre o razón social	<b>DCD S.A.</b> - Destrucción confidencial de documentación
País	España
Servicios	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. destrucción documental de documentación (soporte papel, soporte magnético)</li> <li>2. destrucción aparatos electrónicos (CPUs, servidores, centralitas, teléfonos, impresoras, monitores, etc.)</li> <li>3. destrucción industrial de elementos corporativos</li> </ol>
Sitio web	<a href="http://www.dcd.es/">http://www.dcd.es/</a>
E. mail	<a href="mailto:comercial.madrid@dcd.es">comercial.madrid@dcd.es</a>
Contacto	C/ Cobre, 5 – Pol. Ind. Almayr C.P.28330 San Martín de la Vega - Madrid Tel.: 34 902 197 395 Fax: 34 917 219 532
Otros datos	Inicio: 1970 Compañía española especializada en destrucción confidencial y posterior reciclaje de soportes de documentación.

Nombre o razón social	<b>DIGIBIS</b>
País	España
Servicios	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. digitalización</li> <li>2. descripción documental</li> <li>3. edición digital</li> <li>4. diseño gráfico</li> <li>5. consultoría</li> <li>6. distribución de publicaciones</li> <li>7. housing</li> </ol>
Sitio web	<a href="http://www.digibis.com/">http://www.digibis.com/</a>
E. mail	<a href="mailto:digibis@digibis.com">digibis@digibis.com</a>

Contacto	C/ Claudio Coello, 123, 1ª planta. C.P.28006 – Madrid. Tel. 34 91 581 20 01 Fax. 34 91 581 47 36
Otros datos	Inicio: 1996 Empresa especializada en ediciones digitales, desarrollo de programas de digitalización y tratamiento de información.

Nombre o razón social	<b>DOC6</b> - Consultores de recursos de información
País	España
Servicios	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. gestión documental</li> <li>2. gestión del conocimiento</li> <li>3. automatización de centros de documentación, bibliotecas y archivos</li> <li>4. formación</li> </ol>
Sitio web	<a href="http://www.doc6.es">http://www.doc6.es</a>
E. mail	<a href="mailto:mail@doc6.es">mail@doc6.es</a>
Contacto	- Mallorca 272, 3ª planta 08037 – Barcelona. Tel. 93 215 43 13 Fax 93 488 36 21 - Orense, 14. 5ªA 28020 – Madrid. Tel. 91 553 52 07 Fax 91 534 61 12
Otros datos	Inicio: 1988 Consultores especializados en recursos de información, gestión del conocimiento, intranet / extranet / internet, edición electrónica, acceso a recursos electrónicos de información, soluciones de gestión documental y cursos de formación.

Nombre o razón social	<b>GADSA</b> General de Archivo y Depósito S.A.
País	España
Servicios	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. soluciones integrales</li> <li>2. organización documental</li> <li>3. gestión y custodia</li> <li>4. tratamiento y recuperación</li> <li>5. destrucción confidencial</li> <li>6. digitalización</li> <li>7. gestión de documentación clínica</li> <li>8. externalización de procesos</li> </ol>
Sitio web	<a href="http://www.gadsa.es/">http://www.gadsa.es/</a>
E. mail	<a href="mailto:gadsa@gadsa.es">gadsa@gadsa.es</a>
Contacto	Av. República Federal Alemana, 55 – 57 Castellví de Rosanes 08769 - Barcelona. Tel.: 34 937 740 825 Fax: 34 937 740 609
Otros datos	Inicio: 1989 Empresa de servicios para el tratamiento y la gestión de la documentación, aportando tecnología, conocimientos y experiencia. Su objetivo es dar soluciones personalizadas a sus clientes.

Nombre o razón social	<b>GEDSA</b> - Ingeniería documental
País	España
Servicios	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. análisis documental</li> <li>2. digitalización e indización de documentos</li> <li>3. custodia y gestión de archivos</li> <li>4. retirada y transporte</li> </ol>

	5. petición y entrega de documentación 6. destrucción de documentación
Sitio web	<a href="http://www.gedsa.es">http://www.gedsa.es</a>
E. mail	<a href="mailto:gedsa@gedsa.es">gedsa@gedsa.es</a>
Contacto	C/Roca, 19 bajo - (Valencia) I Tel./Fax 34 96 342 18 90
Otros datos	Inicio: 1995 Brinda soluciones integrales de gestión documental a instituciones y empresas realizando estudios completos para la evolución e implantación de un sistema de gestión documental en las organizaciones.

Nombre o razón social	<b>GIT DOC – Gestión documental</b>
País	España
Servicios	1. outsourcing documental 2. digitalización de documentos 3. grabación de datos 4. digitalización de facturas
Sitio web	<a href="http://gitdoc-cadema.com/">http://gitdoc-cadema.com/</a>
E. mail	-
Contacto	Tel.: 34 902 999 073
Otros datos	Inicio: 1980 Abarca todos los servicios del sector informático en relación con la gestión y tratamiento de documentación. Gestión de archivo, digitalización y custodia de archivo.

Nombre o razón social	<b>GRUPO BACKUP</b>
País	España
Servicios	1. digitalización de datos informáticos 2. microfilmación 3. duplicación de soportes 4. edición electrónica 5. desarrollo entorno windows / web 6. captura de datos 7. ocr / icr 8. conversión soportes informáticos 9. catalogación documental 10. confidencialidad 11. otras consideraciones
Sitio web	<a href="http://www.grupobackup.com/">http://www.grupobackup.com/</a>
E. mail	<a href="mailto:backup@grupobackup.com">backup@grupobackup.com</a>
Contacto	Julián Camarillo, 26 C.P. 28037 – Madrid. Tel.: 34 913 047 171 Fax: 34 913 272 765
Otros datos	Inicio: 1988 Compañía especializada en el tratamiento de documentación y servicios de microfilmación. Distribuye los programas Backup File y Docufile (sistema de gestión documental). Ofrece servicios de digitalización, escaneado, edición electrónica de libros, microfilmación y duplicación de datos electrónicos.

Nombre o razón social	<b>INFORAREA SL- Consultores en información y documentación</b>
País	España
Servicios	1. gestión documental 2. gestión de contenidos

	<ul style="list-style-type: none"> <li>3. auditoría y evaluación</li> <li>4. asesoramiento estratégico y tecnológico</li> <li>5. estudios especializados</li> <li>6. servicios de apoyo y formación</li> </ul>
Sitio web	<a href="http://www.inforarea.es/">http://www.inforarea.es/</a>
E. mail	<a href="mailto:info@inforarea.es">info@inforarea.es</a>
Contacto	Núñez de Balboa, 118, 1º D. 28006 – Madrid. Tel.: 34 91 745 14 76 / 34 91 597 13 83
Otros datos	Inicio: 1984 Empresa consultora especializada en gestión documental, gestión de contenidos y asesoría sobre tratamiento de la información y la documentación. Presta servicios a empresas y organismos nacionales e internacionales.

Nombre o razón social	<b>JANO</b> Archivo y Gestión S.L.
País	España
Servicios	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. estudio del sistema de información y gestión (S.I.G.)</li> <li>2. auditoría de procesos</li> <li>3. valoración de medios disponibles</li> <li>4. formación de personal</li> <li>5. visitas vip</li> <li>6. estudios genealógicos</li> <li>7. investigación o recuperación de fondos de archivos desde s. xv a la actualidad</li> <li>8. mantenimiento y gestión de bibliotecas</li> </ul>
Sitio web	<a href="http://www.janodoc.com">www.janodoc.com</a>
E. mail	<a href="mailto:janoinfo@janodoc.com">janoinfo@janodoc.com</a>
Contacto	c/Sebastián Elcano, 16B, 5º2 C.P. 41010 – Sevilla. Tel.: 34 629 51 74 57
Otros datos	Inicio: - Empresa especializada en gestión de sistemas de archivos para empresas. Aporta soluciones y servicios, clasificando, ordenando, describiendo, signaturando o digitalizando los documentos, integrando los fondos de archivos en los procesos productivos.

Nombre o razón social	<b>KERNEL DOC</b>
País	España
Servicios	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. autoservicio (explotación propia)</li> <li>2. PDFs</li> <li>3. digitalización certificada FACTURAS</li> <li>4. venta escáneres</li> </ul>
Sitio web	<a href="http://www.kerneldoc.net/">http://www.kerneldoc.net/</a>
E. mail	<a href="mailto:información@kerneldoc.es">información@kerneldoc.es</a>
Contacto	Tarragona, 84 C.P. 08015 – Barcelona. Tel.: 34 932 268 668 Fax: 34 932 264 182
Otros datos	Inicio: 2002 Empresa de servicios en el sector de la transformación de la documentación. Ofrece consultoría en gestión documental, tratamiento de la información y archivos, transformación de fondos documentales y fotográficos, captura de texto, OCR y distribución de software y hardware.

Nombre o razón social	<b>MASmedios para la Gestión de la Información SL</b>
País	España
Servicios	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Web/Intranet/CMS</li> <li>2. accesibilidad web</li> <li>3. comunicación global</li> <li>4. multimedia y audiovisuales</li> <li>5. e-marketing/agencia interactiva</li> <li>6. desarrollo y mantenimiento de contenidos digitales</li> <li>7. sistemas de gestión de bibliotecas y servicios 2.0 (Koha y Opac 2.0), sistemas de gestión documental, servicios de digitalización, outsourcing de servicios documentales: catalogación, grabación de datos, restauración, servicios de referencia... en bibliotecas, archivos y centros de documentación, OAI (Iniciativas de Acceso Abierto)</li> <li>8. formación y e-learning</li> <li>9. aplicaciones industriales</li> </ol>
Sitio web	<a href="http://www.masmedios.com/">http://www.masmedios.com/</a>
E. mail	<a href="mailto:info@masmedios.com">info@masmedios.com</a>
Contacto	C/Garcilaso 15-B C.P. 46003 – Valencia. Tel.: 34 96 369 41 23 Fax: 34 96 369 34 39
Otros datos	Inicio: 1997 Empresa de servicios para la gestión de la información que ofrece consultoría, soluciones para la empresa, búsqueda de contenidos, diseño web y digitalización de documentos.

Nombre o razón social	<b>MDA ARCHIVOS S.L.</b>
País	España
Servicios	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. consultoría (outsourcing documental, consultoría documental, outsourcing integral)</li> <li>2. servicios de RRHH (ordenación, indexación de imágenes, control y gestión de bibliotecas, data entry, archivo activo, expurgo y destrucción selectiva de la documentación)</li> <li>3. TIC (gestión documental, digitalización, backupnet)</li> <li>4. storage (gestión y custodia de documentación, gestión y custodia de planos, gestión y custodia de soportes informáticos, sala zar -zona de acceso restringido-, gestión y custodia de historiales clínicos)</li> <li>5. logística (servicio BUVE -buzones verdes-, BUVE confidencial, servicio ACI -actualización informática-, gestión de stocks, logística integral de almacenes, traslado de archivos y bibliotecas)</li> </ol>
Sitio web	<a href="http://www.mdaarchivos.es/">http://www.mdaarchivos.es/</a>
E. mail	<a href="mailto:mda@mdanet.net">mda@mdanet.net</a>

Contacto	C/Ingeniero Torres Quevedo, 16; C.P. 28022 - Madrid. (Oficinas centrales) Tel.: 34 902 451 205
Otros datos	Inicio: 1987 Empresa especializada en el diseño y desarrollo de soluciones de tratamiento y gestión de la Información.

Nombre o razón social	<b>NORMADAT</b>
País	España
Servicios	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. custodia de backups</li> <li>2. organización de archivos</li> <li>3. digitalización</li> <li>4. backup online</li> <li>5. destrucción certificada</li> <li>6. custodia de archivos y gestión de documentos (recogida, inventario, grabación, solicitudes y expurgo)</li> <li>7. bibliotecas (apoyo en recursos humanos, digitalización de libros, catalogación)</li> </ol>
Sitio web	<a href="https://www.normadat.es/">https://www.normadat.es/</a>
E. mail	<a href="mailto:normadat@normadat.es">normadat@normadat.es</a>
Contacto	Sede C/. Fuerteventura Calle Fuerteventura 13, C. P. 28703 San Sebastián de los Reyes – Madrid. Tel.: 34 916 591 146 Fax: 34 911 466 000
Otros datos	Inicio: 1995 Empresa de gestión externa de información que desarrolla labores de tratamiento de la documentación, custodia de documentos, gestión documental, custodia de copias de seguridad de datos.

Nombre o razón social	<b>PROCO S.A.</b>
País	España
Servicios	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. digitalización</li> <li>2. microfilmación</li> <li>3. archivística</li> <li>4. consultoría</li> <li>5. otros servicios (gestión integral de facturas, apoyo técnico a proyectos informáticos, prestación de personal cualificado)</li> </ol>
Sitio web	<a href="http://www.proco.es">http://www.proco.es</a>
E. mail	<a href="mailto:proco@proco.es">proco@proco.es</a>
Contacto	Clara del Rey, 33 C.P. 28002 – Madrid. Tel.: 34 914 165 700 Fax: 34 914 136 813
Otros datos	Inicio: - Empresa especializada en sistemas de microfilmación y gestión de archivos.

Nombre o razón social	<b>RECALL INFORMATION MANAGEMENT S.A.</b>
País	España
Servicios	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. almacenamiento</li> <li>2. soluciones digitales</li> <li>3. protección de datos</li> <li>4. destrucción segura</li> </ol>

Sitio web	<a href="http://www.recall.com/documentstoragecasestudies.aspx">http://www.recall.com/documentstoragecasestudies.aspx</a>
E. mail	<a href="mailto:spain@recall.com">spain@recall.com</a> - <a href="mailto:Atencion.clientes@Recall.com">Atencion.clientes@Recall.com</a>
Contacto	San Romualdo, 26. 5a planta C.P. 28037 – Madrid. Tel: 34 913 270 511 Fax: 34 913 048 193
Otros datos	Inicio: 1999 Organización de archivos y centros de documentación, custodia externa de archivos, digitalización de documentos, microfilm, base de datos. La sede central mundial está ubicada en Atlanta, y la compañía matriz Brambles Industries Limited, en Sydney.

Nombre o razón social	<b>SCANEADO2</b> – Digitalización de documentos
País	España
Servicios	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. digitalización</li> <li>2. digitalización certificada</li> <li>3. ocr</li> <li>4. sastrería bases de datos y servicios de indexación</li> <li>5. copi-d (copias digitales a domicilio, copias digitales a domicilio de gran formato)</li> </ol>
Sitio web	<a href="http://www.scanea2.com/index.php?nSeccion=12">http://www.scanea2.com/index.php?nSeccion=12</a>
E. mail	<a href="mailto:info@scanea2.com">info@scanea2.com</a>
Contacto	Calle Graham Bell, Edificio San Isidro, s/n, 2º C, C.P. 18100 Armilla – Granada. Tel.: 34 958 566 157
Otros datos	Inicios: 2003 Empresa especializada en la digitalización de documentos y creación de software para su gestión.

Nombre o razón social	<b>SERIKAT</b> - Consultoría e Informática S.A.
País	España
Servicios	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. consultoría</li> <li>2. ingeniería de software</li> <li>3. internet y multimedia</li> <li>4. servicios de atención y soporte a usuarios</li> <li>5. servicios de soporte a sistemas</li> <li>6. soluciones de gestión documental</li> <li>7. formación e innovación</li> <li>8. venta de hardware y software</li> </ol>
Sitio web	<a href="http://www.serikat.es/">http://www.serikat.es/</a>
E. mail	Formulario web: <a href="http://www.serikat.es/ca_contacto.htm">http://www.serikat.es/ca_contacto.htm</a>
Contacto	Avda. Drassanes, 6 y 8 - Plta. 22. C.P. 08001 – Barcelona. Tel: 34 93 343 78 83 Fax: 34 93 342 90 07
Otros datos	Inicio: 1991 Compañía enmarcada en el sector de tecnologías de la información cuya oferta abarca una amplia gama de servicios de valor añadido ofreciendo tres modelos de relación: consultoría y proyectos, externalización y servicios profesionales.

Nombre o razón social	<b>SERVICE POINT</b> - Gestión Documental, de Impresión e Información
País	España

Servicios	<ol style="list-style-type: none"> <li>gestión documental (digitalización certificada de facturas, digitalización y escaneado de documentos, soluciones de gestión documental, captura de documentos, verificación de documentos, búsqueda de documentos, archivo de documentos, servicios de consultoría clientes - gestión documental)</li> <li>Facilities Management (gestión de centros de reprografía e impresión, contrato de servicios, gestión del parque de copiadoras e impresoras, print manager, mail room, consultoría, beneficios del outsourcing en la impresión, clientes - facilities management)</li> <li>impresión digital</li> <li>impresión digital de libros (las soluciones de service point, descripción del servicio, beneficios de la impresión digital de libros)</li> </ol>
Sitio web	<a href="http://www.servicepoint.es/">http://www.servicepoint.es/</a>
E. mail	<a href="mailto:sacbcn@servicepoint.net">sacbcn@servicepoint.net</a>
Contacto	Pau Casals 161-163 El Prat de Llob., C.P. 08820 – Barcelona. Tel.: 34 93 508 29 02 Fax: 34 93 379 05 17
Otros datos	Inicio: - Empresa especializada en la gestión documental. A través de sus Servicios de Archivo Inteligente (I.A.S.) ofrece a cada cliente o institución, soluciones personalizadas para la digitalización e indexación de cualquier tipo de documento.

Nombre o razón social	<b>SIBADOC S.L.</b>
País	España
Servicios	<ol style="list-style-type: none"> <li>servicios bibliográficos, archivísticos y documentales</li> <li>servicios de diseño, grabación y tratamiento de datos</li> <li>servicios de formación y consultoría en gestión documental</li> </ol>
Sitio web	<a href="http://www.sibadoc.es/">http://www.sibadoc.es/</a>
E. mail	<a href="mailto:info@sibadoc.es">info@sibadoc.es</a>
Contacto	Pedro Teixeira 9, Esc. Dcha., 3º Dcha. C.P. 28020 – Madrid. Tel.: 34 91 598 35 84 Fax: 34 91 598 35 85
Otros datos	Inicio: 2000 Empresa de servicios integrales de gestión de información y documentación: productos, servicios, consultoría y formación.

Nombre o razón social	<b>SISDOC SL</b> - Sistemas documentales
País	España
Servicios	<ol style="list-style-type: none"> <li>Digitalización certificada</li> <li>Custodia de documentos</li> <li>Edición digital</li> <li>Escaneo de documentos</li> </ol>

Sitio web	<a href="http://www.sisdoc.es/">http://www.sisdoc.es/</a>
E. mail	<a href="mailto:usuarios@sisdoc.es">usuarios@sisdoc.es</a>
Contacto	C/ San Antonio 18 bajo C.P. 46110 – Godella. Valencia. Tel.: 34 902 88 16 91 Fax: 34 902 88 16 92
Otros datos	Inicio: 1990 Empresa de servicios documentales y distribución de información científica en soportes de microfilm, CD-ROM, DVD e Internet. Realiza servicios de custodia externa, digitalización, integración de sistemas de gestión documental, venta y personalización de software de gestión documental y suscripciones a bases de datos.

Nombre o razón social	<b>SOCIEDAD DE ARCHIVOS DE ANDALUCÍA SL</b>
País	España
Servicios	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. organización y consulting (estudio de fondos documentales, auditoría de procesos, definición y planificación de nuevos sistemas de gestión, diseño de impresos)</li> <li>2. custodia de archivo externo (inventario, recogida, traslado, consultas, búsquedas y entregas a domicilio, )</li> <li>3. sistema de información. archivalía (análisis y diagnóstico, proceso informático, transferencia a centros)</li> <li>4. documentación clínica</li> <li>5. destrucción confidencial de documentación</li> <li>6. formación de archivos</li> </ol>
Sitio web	<a href="http://www.archivosdeandalucia.com/">http://www.archivosdeandalucia.com/</a>
E. mail	<a href="mailto:info@archivosdeandalucia.com">info@archivosdeandalucia.com</a>
Contacto	Tel.: 34 902 36 17 37
Otros datos	Inicio: 2003 Empresa andaluza especializada en gestión y custodia de información. Ofrece servicios de organización, consulting, custodia de archivo externo, documentación clínica, destrucción confidencial y formación en archivos. Da servicio por Internet basado en el sistema archivalía.

Nombre o razón social	<b>T-ORGANIZA</b> - Servicios Documentales S.L.
País	España
Servicios	Tratamiento documental en la organización de archivos, bibliotecas y centros de documentación.
Sitio web	<a href="http://www.t-organiza.es/">http://www.t-organiza.es/</a>
E. mail	<a href="mailto:t-organiza@t-organiza.es">t-organiza@t-organiza.es</a>
Contacto	C/ Brasil, 19 - Archena – Murcia. Tel.: 34 676 95 08 35 // 34 968 35 30 68 Fax: 34 968 35 30 68
Otros datos	Inicio: 2006 Empresa dedicada a la gestión de unidades de información. Su actividad se dirige a los tres niveles de la Administración Pública (central, autonómica y local), a la empresa privada, y a organizaciones (fundaciones, asociaciones, universidades y otras).

## Anexo 5

### CRITERIA

Parámetro	Indicador	Preguntas para cada indicador
1. ORGANIZACIÓN / COMPAÑÍA	1.1 Credibilidad	¿Posee avales que hacen de ella una empresa / compañía creíble?
	1.2 Confidencialidad	¿Garantiza la confidencialidad absoluta de la información?
	1.3 Compromiso	¿Se compromete con el cliente y con los servicios prestados?
	1.4 Cultura organizacional	¿Posee una atmósfera o ambiente de trabajo sujeto a creencias, valores y normas que sean compartidas por todos sus miembros?
	1.5 Excelencia y profesionalismo	¿Justifica de modo alguno su experiencia y profesionalismo en la actividad / es que desempeña?
	1.6 Flexibilidad	¿Da muestra de adaptarse a nuevas condiciones? ¿Posibilita la realización de cambios o variaciones según necesidades o circunstancias?
	1.7 Comparte el riesgo	¿Internaliza las necesidades y compromisos del cliente?
	1.8 Experiencia	¿Sus fortalezas coinciden con las necesidades de quien las demanda?
	1.9 Habilidad	¿Está capacitada para entender las necesidades y ofrecer un servicio que suponga un valor agregado?
	1.10 Visión y estrategia	¿Tiene una visión definida de la organización, contando con una estrategia empresarial que permita distinguirla de las demás?
	1.11 Objetivos	¿Cuenta con propósitos concretos a alcanzar, dando cuenta de los pasos a seguir para alcanzarlos?
	1.12 Metas	¿Tiene metas operacionales (corto plazo), tácticas (mediano plazo) y estratégicas (largo plazo)?
	1.13 Declaración de valores	¿Establece valores que determinan la forma de actuar de la organización (confianza, respeto, integridad, honestidad, etc.)?
	1.14 Enfoque estratégico	¿Puede describir su estrategia operativamente?
	1.15 Equidad y respeto	¿Incluye estos valores en la realización de los convenios / contratos?
	1.16 Honestidad e integridad	¿Cuenta con un código de ética empresarial que haga explícito el compromiso de la compañía con estos valores?
	1.17 Resultados eficientes y eficaces	¿Hay una orientación al logro de resultados a través del uso de recursos de manera inteligente?
	1.18 Perfil	¿Define de modo alguno las capacidades y competencias que identifican a la organización para asumir óptimamente sus responsabilidades?
Puntaje	18	

2. IDENTIDAD	2.1 Nombre / Razón social	¿Tiene un nombre debidamente registrado bajo el cual quede individualizada su personería jurídica?
	2.2 Marca	¿Se identifica, distingue, transmite o representa los servicios / productos que ofrece a sus clientes?
	2.3 Registro	¿La empresa se encuentra debidamente registrada? ¿Cuenta con CUIT, CIF, NIF, etc.? <sup>12</sup>
	2.4 Filosofía de la empresa	¿Cuenta con una filosofía definida en cuanto al sistema de valores y creencias de la organización, preceptos, compromisos y responsabilidades (internas y externas), el marco de relaciones (empleados, clientes, proveedores, etc.), comunicación, ética, política organizacional?
	2.5 Reputación	¿Puede dar cuenta de su prestigio?
	2.6 Información corporativa	¿Permite identificar su director/a, directorio, departamentos (general, administración, procesos, calidad, seguridad, etc.), divisiones (sistemas, consultoría, documentación, formación, etc.), delegaciones, sucursales, etc.?
Puntaje	6	

3. RELACIONES	3.1 Alianza	¿Se dispone a conformar una alianza estratégica compartiendo el riesgo?
	3.2 Conocimiento	¿Se dispone a compartir el conocimiento con el fin de aprovechar sus habilidades y experiencia?
	3.3 Colaboración entre las organizaciones	¿Permite fijar parámetros de interacción (PDI) con el fin de que los procesos entregados en outsourcing puedan interactuar de manera eficaz? (ya que muchos de los procesos que se entregan en outsourcing son dependientes de otros procesos internos que no serán entregados a un tercero)
	3.4 Referencias	¿Brinda datos concretos que certifiquen de modo alguno que han realizado proyectos para organismos y empresas, permitiendo el acceso a información más detallada sobre cada uno de ellos (año en que se realizó, organismo, descripción, otros, etc.)?
	3.5 Posición del proveedor en el mercado	¿Ocupa un lugar que lo distingue en cuanto a productos, servicios o imagen en el mercado?
	3.6 Colaboración con empresas especializadas en distintos campos profesionales	¿Colabora con empresas especializadas en diferentes tecnologías con la finalidad de ofrecer la mayor calidad (informática, protección de datos, diseño, consultoría, etc.)?
	3.7 Relaciones a largo plazo	¿Se enfoca más en la necesidad del cliente que en los productos que ofrece?
	3.8 Área privada	¿Cuenta con acceso exclusivo para clientes a través de distintas modalidades (vía intranet, Internet, celular, etc.)?
Puntaje	8	

<sup>12</sup> CUIT (Código Único de Identificación Tributaria), CIF (Código de Identificación Fiscal), NIF (Número de Identificación Fiscal).

4.INFRAESTRUCTURA	4.1 Localización geográfica	¿Brinda especificaciones sobre los depósitos o centros de almacenamiento centrales y/o alternativos?
	4.2 Ubicación	¿Brinda datos precisos en cuanto a sus instalaciones?
	4.3 Distribución	¿Cuenta con vehículos propios para el transporte de documentos a sus centros de custodia física?
	4.4 Capacidad de almacenamiento	¿Sus instalaciones están dotadas para el alojamiento de documentos en diferentes soportes (libros, planos, materiales sensibles -soporte digital- etc.)? ¿Cuenta con la capacidad suficiente?
	4.5 Sistemas antirrobo	¿Cuenta con sensores de movimiento, alarmas, otros?
	4.6 Sistema de incendio	¿Cuenta con sistema de detección y extinción de incendios (Normativa NFPA 1600)?
	4.7 Sistemas humos y humedades	¿Garantiza eficazmente la seguridad y conservación de la documentación adoptando medidas, dispositivos e instalaciones adecuadas?
	4.8 Otros sistemas de seguridad	Circuito cerrado de cámaras de TV, seguridad física las 24 hs. , red de sprinklers, extintores, plan de contingencias y emergencias, barreras infrarrojas, central de detección de emergencias, sistema de prevención de intrusión, etc.
Puntaje	8	

5. RECURSOS / CAPITAL	5.1 Patrimonio	¿Da cuenta en detalle de los recursos tangibles e intangibles con los que cuenta? <sup>13</sup>
	5.2 Recursos materiales	¿Cuenta con medios físicos y concretos que ayuden a conseguir los objetivos del cliente?
	5.3 Recursos locativos	¿Cuenta con espacios específicos para determinados servicios (consultas in situ)?
	5.4 Logística	¿Cuenta con servicios de mensajería, paquetería y transportes pudiendo dar respuesta a necesidades de servicios express y logística, nacionales o internacionales?
	5.5 Seguimiento	¿Cuenta con equipo de este tipo para no perder el control de la documentación?
	5.6 Riesgos	¿Establece criterios para estimar los posibles riesgos?
Puntaje	6	

13 Los recursos tangibles son los estados contables que identifican y valoran los recursos financieros y los activos físicos. Los recursos intangibles contribuyen mucho más que los tangibles al valor de sus activos totales y suelen ser en su mayor parte indivisibles en los estados financieros de la empresa. Las marcas registradas y otras marcas comerciales son una forma de activos relacionados con la reputación: su valor reside en la confianza que infunden a los clientes. Al igual que la reputación, la tecnología es un activo intangible cuyo valor no se evidencia con claridad en la mayoría de los balances de las empresas. Sergi Mateo Vilanova. [consulta: 18 de noviembre 2010]. <<http://sergimateo.com/recursos-tangibles-intangibles-y-humanos-de-una-empresa/>>

6. RECURSOS HUMANOS	6.1 Propietario	¿Puede/en identificarse al / los responsable/s de dirigir, guiar o ejecutar las actividades de la organización?
	6.2 Socios	¿Se encuentra asociado con otras personas u organismos directa o indirectamente?
	6.3 Empleados	¿Cuenta con empleados debidamente calificados; con formación específica en el / las área /s en que se desempeñan?
	6.4 Plantilla operativa de depósitos y terceros	¿Se asegura el desconocimiento del contenido de los containeres, depósitos, contenedores racks por parte de la plantilla?
	6.5 Profesionales	¿Se encuentran agrupados de alguna manera por categorías (auxiliares de gestión documental, junior, senior, consultor, etc.) o por ámbito de actuación (diseño, gestión, mantenimiento documental, etc.)?
	6.6 Equipo multidisciplinar	¿Cuenta con profesionales especializados en las diferentes áreas de la información y la documentación: documentalistas, bibliotecarios, archivistas, especialistas en información, ingenieros informáticos, técnicos en documentación, etc.?
	6.7 Personal estable	¿Cuenta con personal permanente en su planta?
	7.7 Personal por proyecto	¿Contrata personal particular para proyectos específicos?
Puntaje	8	

7. CLIENTES	7.1 Destinatarios – clientes	¿Se dirige a un público específico, detallando de modo alguno que se dedica a la gestión de UI de todo tipo? (gestiona la documentación de empresas privadas, públicas u organizaciones de todo tipo)
	7.2 Cartera de clientes	Archivos, Bibliotecas, Centros de Documentación, Museos, Universidades, redes de bibliotecas, otros.
	7.3 Se expande a otros sectores	¿Brinda sus servicios tanto al sector público como al privado? ¿Enumera quienes podrían ser sus clientes potenciales (administraciones, empresas, colegios, medios de comunicación, hospitales, centros, cofradías, asociaciones, entidades financieras, juzgados, corporaciones, institutos de investigación, colegios profesionales, etc.)?
	7.4 Asistencia	¿Brinda asistencia técnica informática a sus clientes?
	7.5 Satisfacción y requerimientos	¿Prioriza el cumplimiento de los requisitos del cliente?
	7.6 Reclamos / quejas	¿Se dan elementos para su tratamiento (soluciones prácticas, eficaces y rápidas)?
	7.7 Defensor	¿Cuenta con la figura de defensor del cliente brindando datos concretos (dirección, teléfonos, mail, plazos de respuesta, etc.) en cuanto a funciones y procedimientos ante reclamos o quejas?
Puntaje	7	

8. SISTEMAS Y PROCEDIMIENTOS	8.1 Creación y uso de mejores prácticas	¿Promueve la creación y uso de mejores prácticas en materia de documentos, expedientes y archivos electrónicos? ¿Se rige por alguna ley (Ej.: Ley 11/2007 -España-) <sup>14</sup> ?
	8.2 Mejora y actualización continua de procesos de trabajo	¿Asegura la estabilidad del / los procesos y considera la posibilidad de mejora de / los mismos?
	8.3 Metodología	¿Cuenta con una metodología propia de implantación para la organización y control, como ser: análisis, definición, diseño, integración, implantación, seguimiento y control, mapas conceptuales, auditoría y evaluación, etc.?
	8.4 Normativas	¿Se apega al uso de lenguajes documentales pre o post coordinados u otro propio (reglas de catalogación, listas de encabezamiento de materia, sistemas de clasificación, tesauros, etc.)?
	8.5 ISO	¿Implementa las normas ISO 15489 <sup>15</sup> , 9000 <sup>16</sup> , ISAD (G) <sup>17</sup> , ISAAR (CPF) <sup>18</sup> , etc. en sus procesos y actividades?
	8.6 Ética	¿Adhiere al Código de ética para el caso de archivos y cualquier otra normativa legal que correspondiese según el caso y la materia que trate?
	8.7 Código de conducta	¿La empresa cuenta con un código de conducta que proporciones el marco ético y jurídico para los empleados que desempeñan funciones en ella?
	8.8 Compromiso medioambiental	¿Se apega a normativas o estándares internacionales sobre medioambiente y trato de los residuos? ¿Se compromete de modo alguno con el uso responsable de los recursos naturales, seguridad e higiene?
	8.9 Compromiso ecológico	¿Trabaja con materiales especiales ECF (Elemental Chlorine Free), o con certificaciones FSC ( Forest Stewardship Council ) o la PEFC ( Pan European Forest Certification).
Puntaje	9	

14 España: **Ley 11/2007**, de 22 de junio. Acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos. La Ley consagra la relación con las Administraciones Públicas por medios electrónicos como un derecho de los ciudadanos y como una obligación correlativa para tales Administraciones.

<[http://noticias.juridicas.com/base\\_datos/Admin/l11-2007.html#](http://noticias.juridicas.com/base_datos/Admin/l11-2007.html#)>

15 Norma **ISO-15489**. Información y documentación. gestión de documentos de archivos. ISO 15489-1: 2001 Information and documentation – Records management – Part 1: General, e ISO/TR 15489-2: 2001 Information and documentation – Records management – Part 2: Guidelines (Technical Report). Establece un marco para la gestión de documentos en todos los formatos o soportes y en cualquier tipo de organización (pública o privada).

16 **ISO 9000**: "Sistemas de gestión de calidad - Principios básicos y vocabulario". Describe los principios de un sistema de gestión de calidad y define la terminología.

17 **General International Standard Archival Description ISAD (G)**. Norma Internacional General de Descripción Archivística.

18 **International Standard Archival Authority Record For Corporate Bodies, Persons and Families. ISAAR (CPF)**. Norma Internacional sobre los Registros de Autoridad de Archivos relativos a Instituciones, Personas y Familias ISAAR (CPF).

9. PRODUCTOS / SERVICIOS	9.1 Productos	¿Diseña productos a medida; son de creación propia?
	9.2 Servicios	¿ Los adapta según cada cliente en particular?
	9.3 Soluciones globales	¿Ofrece soluciones integrales o globales a sus clientes (elaboración de planes, diseño, diagnósticos, reorientaciones estratégicas, etc.)?
	9.4 Especificidad	¿Brinda un catálogo de productos y servicios completos que ofrece detallando concretamente en que consta cada uno y que es lo que abarca sin dar lugar a distintas interpretaciones?
	9.5 Particularidades	¿Determina su alcance? Ej.: Evaluación y diagnóstico, diseño e implantación de sistemas, análisis de espacios, equipamientos y necesidades, descripción, inventario y catalogación, identificación y valoración, ordenación y manipulación, etc.
	9.6 Ahorro de costos	¿Pone de manifiesto en cifras el ahorro que supone la implementación de las soluciones, por ej., mediante algún estudio realizado?
	9.7 Consideraciones	¿Brinda razones y criterios a considerar antes de adquirir el producto o servicio ofertado?
	9.8 Productividad	¿Da cuenta de una óptima relación entre los resultados y el tiempo que se utilizará para obtenerlos, viéndose mejorada la productividad si se adquiriesen sus productos o servicios?
	9.9 Flexibilidad	¿Permite la compra o contratación de los productos y servicios que realmente necesita el cliente (contrata lo que necesita) sin complementos innecesarios?
	9.10 Gastos	¿Los productos y servicios, convierten o trasladan a los gastos fijos en gastos variables?
	9.11 Softwares	¿Son a medida de las necesidades? ¿Se adaptan a las mismas, permitiendo el diseño específico de software para casos especiales?
	9.12 Licencias	¿Trata el tema de los licenciamientos, derechos, responsabilidades por fallos, plazos de cesión, garantías, etc.?
	9.13 Rediseño	¿Permite el rediseño de soportes documentales y/o redefinir sistemas de gestión documental (programas de gestión de bases de datos)?
	9.14 Garantías	¿Se garantiza la prontitud, veracidad y exactitud de la información de los servicios y /o productos prestados?
	9.15 Soluciones	¿Brinda soluciones dinámicas, más allá del nivel de complejidad, aportando valor e innovación?
Puntaje	15	

10. FORMACIÓN	10.1 Cursos	¿Dicta cursos a medida para profesionales del mundo de la información y la documentación (particulares), empresa y/o colectivos?
	10.2 Entidades	¿Considera organismos tanto públicos como privados?
	10.3 Modalidades	Presencial o en línea
	10.4 Objetivos	¿Cuenta con objetivos definidos para los cursos que ofrece?
	10.5 Destinatarios	¿Los cursos de formación están destinados para los distintos tipos de profesionales y/o personal administrador, técnico, auxiliar de la UI?
	10.6 Duración	¿Estima la duración de los cursos en horas. o períodos?
	10.7 Requerimientos	¿Considera los recursos necesarios (PC, Internet, etc.)?
	10.8 Metodología	¿Tiene una metodología propia que aplique un sistema activo y participativo sin importar que se trate de modalidades presenciales o a distancia?
	10.9 Evaluación	¿Cuenta con un sistema de evaluación que demuestre que los conocimientos adquiridos se han superado satisfactoriamente?
	10.10 Actividades	¿Las actividades se llevan a cabo en módulos, bloques, etc.?
	10.11 Acreditación	¿Se deja constancia a través de una certificación que acredite la realización del curso, un informe sobre los participantes, etc.?
	10.12 Vías de comunicación	¿Cuenta con mecanismos que permitan contactar con quienes imparten el curso a través de sistemas de comunicación como tutorías, chat, foros, correo electrónico, campus virtual, etc.?
	10.13 Costos	¿Se consideran la cantidad de inscriptos o los paquetes de cursos a la hora de definir costos?
	10.14 Programas	¿Los programas están actualizados?
Puntaje	14	

11. PROYECTOS	11.1 Clientes	¿Brinda datos de quienes han sido o son sus clientes actuales y de quiénes podrían serlo (clientes potenciales)?
	11.2 Plazos	¿Los proyectos ejecutados o en ejecución cuentan con fechas de inicio / fin?
	11.3 Descripción	¿Detalla el tipo de servicio y las tareas o actividades que se han realizado para la organización contratante?
	11.4 Área	¿Detalla las áreas en las que se ha desempeñado para la ejecución de los proyectos según cada caso particular (bibliotecas, archivos, centros de documentación)?
	11.5 Casuística	¿Cuenta con referencias de organismos que han contratado sus servicios, contando con una reseña de casos de éxito?
Puntaje	5	

12. TECNOLOGÍA	12.1 Innovación	¿Introduce nuevas tecnologías que signifiquen mejores productos en términos de calidad, precio o servicios más eficientes?
	12.2 Actitud	¿Propone una postura proactiva ante la introducción de nuevas tecnologías?
	12.3 Tecnología aplicada	¿Da cuenta de los partners tecnológicos (socios) con los que se vincula?
	12.4 Tecnologías de acceso	¿Posibilita distintas modalidades de recuperación de la información y/o documentación?
	12.5 Patentes	¿Considera el tema de patentes apegándose a las normativas vigentes?
	12.6 Utilidades	¿Demos, descarga de archivos electrónicos, formularios de asistencia técnica, servicios en sitio web?
	12.7 Soporte técnico	¿Proporciona asistencia sobre hardware / software?
	12.8 Niveles de soporte	¿Ofrece distintos niveles de soporte (contacto directo, alternativos: correo, chat, sms, etc.)? ¿Operan en una banda horaria determinada o las 24 horas?
Puntaje	8	
13. POLÍTICA DE SEGURIDAD	13.1 Salvaguarda	¿Ofrece alternativas o medios de protección de documentos (lacrados, envolturas, flejes, precintados, etc.)?
	13.2 Acceso para clientes	¿Posee un sistema exclusivo de autenticación para sus clientes con contraseña / password?
	13.3 Distribuidor autorizado	¿Opera como distribuidor legítimo de los productos / softwares?
	13.4 Confidencialidad	¿Garantiza confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información?
	13.5 Marco de gestión de seguridad	¿Define el marco de gestión de seguridad para establecer el sistema de gestión de la seguridad de la información? Ej. : la norma ISO/IEC 27002:2005 <sup>19</sup> como conjunto de buenas prácticas para la gestión de la seguridad de la información.
	13.6 Ley orgánica de protección de datos (LOPD)	¿Cumplen con la normativa de protección de datos, de propiedad intelectual o cualquier otra norma que concierne la documentación?
	13.7 Sistemas	¿Todos sus sistemas ofrecen algún tipo de seguridad?
	13.8 Seguridad activa	¿Cuenta con un sistema anti incendio, anti robo, detectores de movimiento, etc.?
	13.9 Seguridad pasiva	¿Cuenta con un sistema contra incendio, contra robos, y de responsabilidad civil?
	13.10 Seguridad informática	¿Protege y mantiene los datos y copias de seguridad de cada una de las computadoras de la central de archivos?
	13.11 Seguridad jurídica	¿Considera medidas tanto jurídicas como informáticas que la ley exige?
	13.12 Política de privacidad	¿Cuenta con una política de privacidad en lo referente a temas como: datos de carácter personal, exactitud y veracidad de datos, cesión de datos a terceros, ejercicio de derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, medidas de seguridad informática, etc.?
	13.13 Protección documental	¿Colabora frente a pérdidas causadas por catástrofes: agua, incendios, agentes biológicos, hurto y vandalismo?

<sup>19</sup> **ISO/IEC 27001:2005.** Information technology - Security techniques - Information security management systems - Requirements. Especifica los requisitos necesarios para establecer, implantar, mantener y mejorar un Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información (SGSI).

	13.14 Lineamientos de acción	¿Cuenta con una planificación ante desastres con métodos de prevención, rescate de emergencia, recuperación de fondos, control de plagas, etc.?
Puntaje	14	

14. VALOR AGREGADO	14.1 Evaluación del entorno	¿En qué etapa se encuentra (nacimiento, crecimiento, expansión, declive)?
	14.2 Sector económico al que pertenece	¿Está vinculada con algún sector económico en particular?
	14.3 Transparencia	¿Da cuenta de la claridad con la que opera?
	14.4 Acuerdo del Servicio	¿Se establecen niveles de acuerdo del servicio?
	14.5 Penas e incentivos	¿Permite fijar sistema de penas (por moras, errores, etc.) e incentivos (sustraerle labores al proveedor de outsourcing sobre la base de su rendimiento)?
	14.6 Financiamiento	¿Establece una política comercial particular dando facilidades de financiamiento?
	14.7 Noticias	¿En su sitio web, cuenta con enlaces de interés, listas de distribución vinculadas a la documentación, catálogos colectivos, otros enlaces, boletines, etc.?
	14.8 Contratista	¿Ofrece empleo a profesionales de la información bibliotecarios, museólogos, archivistas, documentalistas, etc. con la posibilidad de formar parte su equipo de trabajo?
	14.9 Precio	¿Da información sobre la cotización estimativa de los servicios o productos?
	14.10 Premios y menciones	¿Ha recibido premios, menciones, reconocimientos o distinciones por su labor?
Puntuación	10	

15. CALIDAD	15.1 Estándares	¿Se ajusta a normas, directrices y estándares?
	15.2 Política de calidad	¿Posee lineamientos claros en política de calidad (cliente, compromiso, trabajo, etc.)?
	15.3 Certificaciones oficiales	¿Cuenta con certificaciones por su Sistema de Gestión de Seguridad, Sistema de Gestión de la Calidad, SUN iForce Partner, ORACLE Partner Network, etc.?
	15.4 Acreditaciones oficiales	¿Posee reconocimientos oficiales de organismos contralor?
	15.5 Exámenes SAS 70 Tipo II <sup>20</sup>	¿La compañía, ha sido auditada por los servicios de outsourcing que presta? En tal caso, ¿Expone públicamente el informe del examen realizado por el auditor externo?
	15.6 Auditorías	¿Deja abierta la posibilidad de que el outsourcing sea auditado por la entidad contratante o por un tercero designado para ello?
	15.7 Miembro de alguna entidad de normalización	¿Es miembro de entidades de normalización: AENOR, ANABAD, SEDIC, asociaciones, Colegios, sociedades, cuerpos profesionales, redes, o de otros organismos?
	15.8 Vínculos	Tecnológicos y/o estratégicos
	15.9 Procesos	¿Considera la eficacia y la mejora continua en los procesos?
Puntuación	9	

<sup>20</sup> Informe sobre el Tratamiento de Transacciones por Organizaciones de Servicios.

**Anexo 6**  
**PLANILLA DE EVALUACIÓN DE ESD**