

ÍNDICE

Prólogo	5
Introducción	17
PRIMERA PARTE: EMPRESAS	21
1. Empresas de gestión documental: situación actual	23
1.1. Empresas de gestión documental: nuevas necesidades, nuevos servicios	23
1.2. El impacto de los documentos electrónicos	25
1.3. Perfil de las empresas	26
1.3.1. Origen de las empresas	27
1.3.2. Tipología de las empresas	29
1.3.3. Ámbitos de actividad	31
1.4. Servicios ofertados	33
1.4.1. Tipos de servicios	33
1.4.2. Análisis comparativo: España/EE. UU.	37
1.5. Clientes	40
SEGUNDA PARTE: SERVICIOS	45
2. Servicios de gestión	47
2.1. Servicios de auditoría y consultoría	47
2.1.1. La importancia de la gestión en las organizaciones	47
2.1.2. Áreas de consultoría y asesoría	48
2.1.2.1. Asesoramiento estratégico	48
2.1.2.2. Asesoramiento tecnológico	49
2.1.2.3. Auditoría de la información	50
2.1.2.4. Diseño y desarrollo web	50
2.1.2.5. Evaluación de sistemas de información	51
2.1.2.6. Gestión de unidades de información	52

2.1.3. Oferta frente a demanda	52
2.1.3.1. La demanda	52
2.1.3.1.1. Gestión de la documentación interna [53].	
2.1.3.1.2. Gestión de recursos de información externa [53].	
2.1.3.1.3. Arquitectura de contenidos (Internet/intranet) [54].	
2.1.3.1.4. Estrategias para la gestión de la información y el conocimiento [55].	
2.1.3.2. La oferta	55
2.1.4. Volumen de empresas que ofrecen servicios de asesoría/consultoría ..	56
2.1.5. Perfil de las instituciones que demandan este tipo de servicios	57
2.2. Workflow	58
2.2.1. Concepto workflow	58
2.2.2. Empresas que ofrecen servicios de workflow para los archivos ..	58
2.2.3. Workflow y gestión documental	59
2.3. Formación	60
2.3.1. Volumen de empresas que realizan actividades de formación	60
2.3.2. Tipos de formación	62
2.3.3. Instituciones que demandan este tipo de servicios	64
2.3.4. Servicios de formación	64
2.4. Redacción y distribución de normas	66
3. Servicios de tratamiento documental	67
3.1. Gestión electrónica de documentos	67
3.1.1. Una nueva forma de gestión documental: los sistemas de gestión electrónica de documentos	68
3.1.2. Actividades de GED	70
3.1.3. Servicios de GED ofertados por las empresas	72
3.1.4. Organizaciones que demandan este tipo de servicios	73
3.2. Gestión automatizada de tratamiento documental	73
3.2.1. Softwares de gestión automatizada de tratamiento documental	75
3.2.1.1. Características de los softwares de gestión de archivos	76
3.2.2. Servicios de tratamiento documental ofertados por las empresas	81
3.2.3. Instituciones que demandan este tipo de servicios	81
3.3. Custodia y conservación	81
3.3.1. Servicios de custodia ofertados	81
3.3.2. Perfil de los clientes	84
3.4. Tratamiento documental	85
3.4.1. Volumen de empresas que ofrecen tratamiento documental	85
3.4.2. Servicios de tratamiento documental	85
3.5. Equipamiento	88
3.5.1. Volumen de empresas que ofrecen equipamiento	88
3.5.2. Tipología de equipamientos	89
3.6. Elaboración de formularios	90

4. Servicios de reproducción y conservación preventiva	91
4.1. Microfilmación	91
4.1.1. La microfilmación como técnica de reproducción documental	91
4.1.2. Tipos de microfilmación	92
4.1.2.1. Tipos de microfilmación dependiendo de la utilización de procedimientos informáticos	93
4.1.2.2. Tipos de microfilmación dependiendo del tipo de formato	93
4.1.2.2.1. Rollo [93]. 4.1.2.2.2. Microfichas [94].	
4.1.2.2.3. Jackets [94]. 4.1.2.2.4. Tarjetas de apertura [95].	
4.1.2.3. Tipos de microfilmación dependiendo de la fuente usada	96
4.1.2.3.1. Microfilmación COM (Computer Output Microfilm) [96].	
4.1.2.3.2. Microfilmación a partir de documentos textuales [96].	
4.1.3. El proceso de microfilmación	97
4.1.4. Servicios ofertados por las empresas	98
4.1.5. Digitalización frente a microfilmación	99
4.2. Servicios de migración de datos	101
4.2.1. La migración de datos como técnica de conservación preventiva de la información	101
4.2.2. Problemática de la migración de datos informáticos	102
4.2.3. Servicios de migración	104
4.3. Digitalización documental	106
4.3.1. Introducción	106
4.3.2. Volumen de empresas que ofrecen servicios de digitalización	107
4.3.2.1. Características del proceso	108
4.3.2.2. Tipo de programas empleado	109
4.3.2.3. Tipos de servicios de digitalización ofertados	111
4.3.3. Fuentes de digitalización	112
4.3.4. Formatos más frecuentes	114
4.3.5. Técnica de digitalización	119
5. Servicios multimedia e Internet	121
5.1. Hosting	121
5.1.1. Hosting: hacia un archivo virtual	121
5.1.2. Tipos de Hosting	122
5.1.2.1. Hosting de pago	123
5.1.2.2. Hosting gratuito	124
5.2. Desarrollo de productos	125
5.2.1. Productos ofertados	126
5.2.1.1. Creación y desarrollo de páginas web	126
5.2.1.2. Creación y desarrollo de CD-ROM	128
5.2.1.3. Creación de otros productos	130

5.2.2. Instituciones que demandan este tipo de servicios	131
5.3. Servicios de transmisión a través de Internet	131
5.4. Certificación	133
5.4.1. Volumen de empresas que ofrecen este servicio	133
5.5. Servicios técnicos	134
5.6. <i>Telemarketing</i>	135
TERCERA PARTE: EPÍLOGO	137
6. Apreciaciones finales	139
ANEXO	143
Relación de empresas	145
Bibliografía general	163
I. Bibliografía	163
II. Fuentes electrónicas	165