

GESTIÓN DOCUMENTAL ELECTRÓNICA: Retos y desafíos para un nuevo aprendizaje

Leonardo Guzmán
Rubén Lafuente

ESPECIALIZACIÓN EN ARCHIVÍSTICA

UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA Y TECNOLÓGICA DE COLOMBIA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
ESCUELA DE POSGRADOS EN EDUCACIÓN
TUNJA - 2018

CUADERNO ARCHIVÍSTICO

Publicación de la Especialización en Archivística de la Facultad de Ciencias de la Educación, de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia (UPTC). Tunja, Colombia.

Dirigida a la comunidad de archivistas, gestores documentales y pares académicos interesados en el área de los archivos.

Leonardo Guzmán, Rubén Lafuente

Gestión Documental Electrónica: retos y desafíos para un nuevo aprendizaje / Leonardo Guzmán, Rubén Lafuente -- Tunja: Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia. Facultad de Ciencias de la Educación, 2018.

98 páginas : ilustraciones, tablas, gráficos; 24 cm.

Cuaderno Archivístico No.10.

ISSN 1900-8147

1. Gestión Documental, 2. Gestión de Archivos, 3. Software Cero Papel, 4. EDRMS, 5. SGDEA, 6. ECM, 7. BPM, 8. Marketing, 9. Normatividad y 10. Legislación, 11. Seguridad Informática, 12. Productividad, 13. Gestión de Contenidos, 14. Workflow.

Editora:

Dra. Lina Adriana Parra Báez

Comité Editorial: Blanca Ofelia Acuña Rodríguez, Lidia Mercedes Medina de Socha, Lina Adriana Parra Báez.

Asistente Editorial: Jessica Inés Zuluaga Bonilla

Diagramación e Impresión:

Búhos Editores Ltda.

Tunja - Boyacá - Colombia

Información, correspondencia, distribución y canje:

Especialización en Archivística UPTC

Edificio Administrativo - Piso 2

Avenida Central del Norte -Tunja - Boyacá - Colombia

especializacion.archivistica@uptc.edu.co

Telefax: 098 - 7400683 / 7405626 Exts.: 2377 y 2342

*Las opiniones expresadas en este libro son resultados de investigación de exclusiva responsabilidad de su autor
Se permite la reproducción parcial o total citando siempre la fuente y dando crédito a Cuaderno Archivístico.*

Contenido

Introducción.....	7
--------------------------	----------

1ra. Parte

I. Hacia la Oficina Cero Papel: Guía metodológica de aplicación de software profesional de gestión documental en Colombia.....12

La Oficina Cero Papel.....	15
Motivaciones del estudio	16
Objetivos del estudio	17
Metodología del estudio	18
Proyecto Iberodoc: La empresa sin Papeles	19
Resultados metodológicos	20
Conclusiones preliminares de la investigación.....	30
Riesgo de vincular la estructura documental con la estructura orgánica de la entidad	32
Perspectivas de la investigación	37
Anexo 1. Protocolo de implantación de un software de gestión documental.....	38
Anexo 2. Matriz de evaluación de software de gestión documental	39
Anexo 3. Modelo de flujos documentales genéricos y parametrizables	41
Anexo 4. Tabla de Retención Documental ampliada	44
Anexo 5. Calculadora de beneficios y retorno de la inversión (ROI)	47

II. Cinco (5) retos de la gestión electrónica de documentos en la era digital.....51

Reto 1. ¿Gestión de documentos o gestión de “records”?	51
Reto 2. Gestión eficiente de expedientes	52
Reto 3. La firma digital es necesaria para el cumplimiento legal, pero no es suficiente.....	52
Reto 4. Los cuadros de clasificación deben estar orientadas a procesos o funciones.	53
Reto 5. La educación de los usuarios y profesionales como reto	54

III. Algunos ejemplos de malas prácticas en gestión documental55

CASO 1: Entidad pierde información relevante	55
--	----

CASO 2: Gerencia de Entidad pública no tiene acceso inmediato a los documentos de su propia organización:	56
CASO 3: Entidad invierte recursos en digitalización del Archivo Histórico sin realizar un diagnóstico previo:	56
CASO 4: Varias oficinas necesitan copia de un mismo documento:	56
CASO 5: Ciudadano realiza una petición por e-mail que es atendida más lentamente que una petición realizada por carta física:	57
CASO 6: Ciudadano realiza dos trámites ante la misma Entidad y debe aportar la misma documentación dos veces:	57
IV. BPM y Record Management: combinación perfecta.....	59
Sistemas de Gestión Electrónica de Documentos de Archivo (SGEDA)	59
Sistemas de Gestión de Procesos de Negocio (BPM)	60
Integración de SGEDAs con BPMs:	62
V. Del caos físico al caos digital: ¿y ahora qué?	64
¿Qué ha sucedido en los últimos 10 años?	65
¿Cómo hemos llegado hasta aquí?	66
¿Qué podemos hacer ahora?	66
VI. Ventanilla Única de Registro Electrónico.....	69
¿Qué es una Ventanilla Electrónica?	69
¿Qué elementos mínimos conforman una Ventanilla?.....	70
¿Qué tipos de documentos deben tramitarse en la Ventanilla?	72
¿Qué es la digitalización certificada y cuándo se requiere?	72
¿Qué requisitos técnicos debe cumplir la Ventanilla?.....	74
¿Cómo se integra la Ventanilla dentro de la política de Gestión Documental de la organización?	75

2da. Parte

VII. Digitalización Certificada.....	78
Enfoque de uso de la Digitalización Certificada.....	79
¿Métodos de Digitalización Certificada?	80
Recomendación	82
VIII. Normatividad	83
La explosión de normas	84
Propuesta de aplicación	84

IX. Comentarios a la Ley de Transparencia	87
X. Firma en los documentos electrónicos	89
Alternativas de firma electrónica	90
Fases del firmado electrónico	91
Archivo de documentos firmados	93
XI. Registro Especial de Archivos de DDHH	95
READH(p)	95
Aportes de READH(p)	97
El objetivo de READH(p)	97

Índice de gráficos

Figura 1. Modelo de flujos documentales básicos (origen externo y origen interno).....	23
Tabla 1. Secuencia de procesos y estados lógicos de los tipos documentales genéricos, según su origen, destino y soporte.....	24
Figura 2. Pantalla de la zona de usuario de la aplicación personalizada al piloto de la EEB.	31

Introducción

El siguiente documento se encuentra dividido en dos partes, que contienen un conjunto de artículos direccionados a la comprensión y asimilación de conceptos y directrices para desarrollar un modelo de gestión documental enfocada en la nueva forma en que se está produciendo la información. La Oficina Cero Papel se ha convertido en una prioridad en Colombia, como lo prueban diferentes iniciativas gubernamentales puestas en marcha recientemente (Iniciativa Cero Papel). Sin embargo, la elevada complejidad de los sistemas involucrados, la obligada interacción de disciplinas y la extensa normatividad de base, hacen de este objetivo un quebradero de cabeza para la mayoría de los responsables de Sistemas y Archivos. Este artículo presenta una metodología para facilitar la selección e implementación de herramientas informáticas de gestión documental en organizaciones de cualquier tamaño y actividad. Los métodos expuestos se han contrastado en casos reales en el marco de un proyecto internacional de I+D. La finalidad de seguir estos métodos es la posibilidad de racionalizar un proyecto de implantación de software de cualquier marca o tecnología, reduciendo drásticamente la inversión, los plazos de entrega y las necesidades de programación. Consideramos los resultados aprovechables para otro tipo de iniciativas públicas o privadas que tengan como propósito enmarcar su gestión documental en un ejercicio profesional y práctico, a la vez que viable económica y cronológicamente.

En la primera parte del documento, el artículo denominado *Retos de la Gestión Electrónica de Documentos en la era Digital*, es un listado numerado con cinco (5) actividades específicas, necesarias de entender y aplicar para una eficiente gestión documental. El artículo, *Algunos Ejemplos de Malas Prácticas en Gestión Documental* es una exposición de casos y ejemplos de malas prácticas documentales, muy arraigadas en nuestro quehacer diario, que se evidencian como casos de estudio y llamados de atención en el comportamien-

to documental de las organizaciones. *BPM y Records Management la Combinación Perfecta*, es un artículo orientado a ver las diferencias entre una y otra línea de software, que se complementan de forma armónica y necesaria para dar cubrimiento a las complejas demandas funcionales de un gestor documental. *Del caos físico al caos digital*, es una evidencia real de la afectación directa que conllevan iniciativas de implantación de software deficientemente diseñadas para el entorno documental corporativo. Finalmente, la *Ventanilla Única de Registro Electrónico* es una recomendación de implantación gradual de software especializado, dada la transversalidad de la gestión documental, que ilustra sobre los componentes y funcionalidades básicas de la etapa inicial para introducirnos en la cultura documental electrónica.

En la segunda parte, hemos orientado los artículos de la publicación a temas conceptuales y de actualidad, que impactan de manera directa la gestión documental, en donde específicamente comentamos acerca de las iniciativas para *Digitalización Certificada*, como concepto de aplicación procedimental que en nuestro medio está tomando fuerza para reemplazar los soportes físicos por imágenes que gozan de una equivalencia funcional y legal idéntica al papel. Es una importante tendencia que bien entendida, ayuda de forma importante en la reducción de volúmenes físicos de documentos, que pueden ser administrados, mantenidos y utilizados tomando como base los sustitutos digitales. El artículo *Normatividad* en donde percibimos la cada vez más creciente expedición normativa que afecta el campo de los archivos y la gestión técnica de los documentos que los conforman, obligando a una especial articulación de disciplinas profesionales que requieren de una acertada planificación para su efectiva puesta en operación. Muchas de las iniciativas nacionales proponen el uso y aplicación de estas regulaciones sin la suficiente articulación técnica y operativa, lo que simplemente conlleva un proyecto sin horizonte definido y altamente riesgoso en la inversión efectuada. *Comentarios a la Ley de Transparencia* es comentada como un acierto nacional que involucra necesariamente una gestión documental técnica, por lo que se hace necesaria una comprensión global del impacto para que su aplicación llegue más allá de la simple publicación de información. La *firma en los documentos electrónicos* es un tema que debe ser estudiado en relación directa con las necesidades de las organizaciones, que con base en un análisis documental, podrá definir un esquema de uso de las diferentes alternativas tecnológicas que permiten garantizar la integridad,

evidenciar la autenticidad o confrontar el no repudio de documentos. El objetivo y la importancia que representa esta decisión para las organizaciones, incluyendo los Archivos como custodios permanentes, se sustenta en constituir un escenario de seguridad jurídica, que aplicado a los documentos que se producen como reflejo de las funciones, y con base en la información en ellos contenida, permita la continuidad del negocio; la defensa de los intereses corporativos y garantice la existencia de los registros como evidencia, durante el tiempo que sea requerido. Finalmente, y en tiempos actuales el *Registro Especial de Archivos de Derechos Humanos* y su protección (READ(P)), diseñado de acuerdo con las normas de descripción del Consejo Internacional de Archivos y como iniciativa del Centro Nacional de Memoria Histórica para identificar potenciales fuentes de documentos que protegen o vulneran los derechos humanos y el Derecho Internacional Humanitario, es una herramienta más que bienvenida a las necesidades documentales actuales.