

PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE JAVERIANA: SISTEMA DE GESTÃO DOCUMENTAL¹

Juan Ernesto Vargas Uribe²

RESUMEN

La gestión eficiente y responsable de los recursos humanos, físicos, financieros, tecnológicos y de toda índole, hace parte de esa búsqueda permanente en la Pontificia Universidad Javeriana por mejorar continuamente sus procesos al servicio de la docencia, la investigación y las actividades de extensión. En concordancia con este principio, la Universidad consideró de la mayor relevancia planear, diseñar e implementar un Sistema de Gestión Documental – SGD, a través del cual se definan normas, directrices, procesos y procedimientos para el uso de la información y del contenido que permitan y faciliten a sus estudiantes, personal docente y empleados administrativos, como también a los distintos usuarios con los que la Institución mantiene vínculos, la toma de decisiones en desarrollo de su propósito misional. Este documento pretende contextualizar la experiencia, el significado y el propósito del Sistema de Gestión Documental para la Universidad, viendo la gestión documental como uno de los requisitos para la adecuada gestión de la información, que a la vez favorece y potencializa la gestión del conocimiento.

Palabras clave: Mejoramiento. Gestión. Estratégico. Documento. Procesos.

¹ Trabalho do Eixo Temático “Os sistemas de gestão de documentos e a gestão da qualidade” apresentado em 30 de agosto de 2017 no VIII Congresso Ibero-Americano de Arquivos Universitários (CIAU).

² Engenheiro Industrial da Pontificia Universidad Javeriana; MBA no Cornell University e formação em Gerência Estratégica de Marketing e Vendas na Universidad de los Andes (Uniandes), Colômbia. E-mail: juan_vargas@javeriana.edu.co.

1 ORIGEN DEL PROYECTO

La Pontificia Universidad Javeriana, desde la Secretaría General, como gran patrocinador e impulsor del Sistema de Gestión Documental - SGD de la Institución, promovió en 2015 el desarrollo de un proyecto que condujera a su implementación, no sin antes haber fijado claramente su objetivo y alcance.

Previamente a esta iniciativa, en febrero 8 de 2012, la Universidad, mediante el Acuerdo 562, había creado el Sistema General de Archivos, sin cuya estructuración y consolidación hubiese sido imposible dar este trascendental paso.

1.1 Objetivo del proyecto

Estructurar e implementar un SGD, contemplando el ciclo de vida de los documentos análogos y electrónicos, desde su creación hasta su disposición final, mediante la centralización de información y control de los mismos, con el fin de incrementar la eficiencia de los procesos, la calidad de los servicios prestados a la comunidad universitaria y facilitar la toma de decisiones.

1.2 Alcance del proyecto

El desarrollo del proyecto contempla el diseño específico de los procesos asociados a la gestión de los documentos que se reciben, producen y envían en la Universidad.

Inicialmente, el SGD incorporará un nuevo modelo para la administración de toda la correspondencia física, interna y externa, y paralelamente abordará el diseño específico de todos los procesos y procedimientos que tengan relación con las sub-series “Hojas de Vida de Estudiantes” y “Hojas de Vida Laborales”.

1.3 Importancia Estratégica

Este proyecto está alineado y tiene directa relación con el más reciente Plan Estratégico de la Universidad, que abarca el período 2016 -2021. Dicho plan definió cuatro megas o metas desafiantes, que reflejan la identidad de la Institución y que están formuladas de acuerdo con la Visión, la cual señala lo siguiente: “En 2021, la Pontificia Universidad Javeriana será referente nacional e internacional por la coherencia entre su identidad y su obrar, su propuesta educativa, su capacidad de aprendizaje institucional, así como su contribución a la transformación de Colombia, desde una perspectiva católica, innovadora y de ecología integral”³.

Una de las cuatro megas retadoras para este nuevo período de planeación indica que la Universidad transforma el sistema de decisiones para que sean más efectivas, fundamentadas en criterios definidos institucionalmente y orientados a la realización de la visión, por lo que resulta claro que el SGD habrá de contribuir al logro de la misma. Para ello, la Universidad estructuró una serie de programas institucionales que comprenden acciones integradas y transversales a la organización con el fin de unir esfuerzos por medio de la definición de objetivos, equipos, recursos, tiempo y relaciones necesarias que faciliten el logro de las megas y recojan necesidades centrarles de las unidades.

Los Programas Institucionales definidos son los siguientes: Fortalecimiento de la comunidad educativa, Cultura de la excelencia, Ecología integral y Buen gobierno.

2 NORMATIVA

Colombia tiene un extenso desarrollo normativo en materia de gestión de archivos y documentos cuyo eje principal está contemplado en la Ley 594 de 2000, mejor conocida como Ley General de Archivos y cuyo objeto, según el artículo 1, es establecer las reglas y principios generales que regulan la función archivística del Estado. En el artículo 2, se define que “el ámbito de aplicación de la ley comprende a la administración pública en

³ Planeación Universitaria 2016-2021.

sus diferentes niveles, las entidades privadas que cumplen funciones públicas, como lo son las entidades del sector educativo, y los demás organismos regulados por la citada norma” (Colombia C. R., 2000)⁴. En consecuencia, es claro que en razón de la función pública que ejercemos, la Universidad, observa y habrá de observar las normas superiores que se dicten sobre la materia y que inequívocamente deben regular la operatividad de su SGD.

Posterior a la Ley 594 de 2000, en Colombia se han aprobado otra serie de leyes que están relacionadas con el tema que nos ocupa, y que por lo tanto inciden en el diseño y operación de nuestro SGD. No está por demás señalar que el Archivo General de la Nación ha hecho una muy importante labor con la expedición de guías, manuales y directrices, dirigidas a orientar a las entidades públicas del Estado colombiano y aquellas de carácter privado que cumplen funciones públicas, como es nuestro caso. No obstante esta precisión, en nuestro entender, la adopción de las mismas, por sí solas, se convierten en mejores prácticas a la hora de concebir un SGD.

Como se anotaba, el acervo normativo es extenso, y no se pretende en este documento hacer referencia a cada una de las disposiciones emitidas, pero sí resaltar algunas que hemos considerado de la mayor relevancia. Son éstas:

- Ley 594 de 2000 – Ley General de Archivos
- Ley 1581 de 2012 – Protección de datos personales
- Guía Cero Papel - Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
- Decreto 2609 de 2012 – Reglamentación Título V de la Ley 594 de 2000.

Hemos encontrado también en las Normas ISO una valiosísima fuente de información sobre la cual nos hemos apoyado, tanto para definir directrices internas, como para profundizar y lograr un mejor entendimiento de los distintos conceptos y requerimientos que debe contemplar un SGD. Algunas de estas normas ISO que hemos estudiado son:

⁴ (Colombia C. R., 2000).

- NTC-ISO 15489 (Partes 1 y 2) – Información y documentación –Gestión de Documentos.
- NTC-ISO 16175 (Partes 1, 2 y 3) – Principios y requisitos funcionales para los registros en entornos electrónicos de oficina.
- ISO 23081 (Partes 1 y 2) – Metadatos para la gestión de documentos.
- UNE - ISO 30300 y 30301 de 2011 – Información y documentación. Sistemas de gestión de documentos.

3 ESTRUCTURA ORGÁNICA DEL PROYECTO

Por su valor estratégico, como por el objetivo y alcance que tiene para la Universidad el SGD que se propone implementar, se dispuso desde un comienzo la conformación de una estructura orgánica que estuviera acorde con los retos que supone el desarrollo de un proyecto de estas dimensiones. En la Ilustración 1 muestra, cómo a partir de un esfuerzo institucional importante, se ha logrado la integración de un grupo de trabajo compuesto por personas de diversas unidades de la Institución, que desde sus áreas de conocimiento han contribuido al desarrollo de las distintas fases que componen el desarrollo del proyecto que en últimas tendrá como resultado tangible el diseño y puesta en operación de un SGD, entendiéndose por lo demás, que la adquisición de la solución tecnológica que soporte dicho sistema es apenas uno de los muchos temas o aspectos a considerar.

Ilustración 1 - Estructura del proyecto



4 PROCESOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL

Los procesos de gestión documental tradicionalmente conocidos, fueron agrupados por la Universidad para el diseño del SGD, en cinco grupos, cuyo objetivo y alcance se describe a continuación:

4.1 Producción y recepción de documentos

Objetivo: Establecer las condiciones para realizar la producción y recepción de documentos análogos y electrónicos de manera eficiente, teniendo en cuenta las pautas institucionales establecidas.

Alcance: Inicia con el registro de los documentos recibidos/producidos y termina en la apertura del expediente del documento.

4.2 Distribución y trámite de documentos

Objetivo: Garantizar la entrega y gestión de los documentos a través de canales de distribución y mecanismos para el seguimiento y control de los mismos, permitiendo el cumplimiento de la función administrativa de los documentos.

Alcance: Inicia con la verificación de la información o contenido del documento y termina con el cierre del trámite del documento.

4.3 Organización de documentos

Objetivo: Organizar y dar estructura a los documentos producidos y recibidos mediante la clasificación, ordenación y descripción de los mismos, facilitando la búsqueda y ubicación de la información en la Universidad.

Alcance: El proceso inicia con la identificación de los documentos de acuerdo a las TRD y criterios establecidos por la Universidad y termina con la descripción y archivo del

documento en el expediente correspondiente.

4.4 Consulta de documentos

Objetivo: Dar respuesta a la consulta de información, asegurando la disponibilidad, seguridad y confidencialidad de la misma, permitiendo la eficiencia en el proceso.

Alcance: Inicia con la recepción de la solicitud de consulta y termina con la verificación de permisos y claves y reintegro del documento a su custodio correspondiente.

4.5 Disposición final

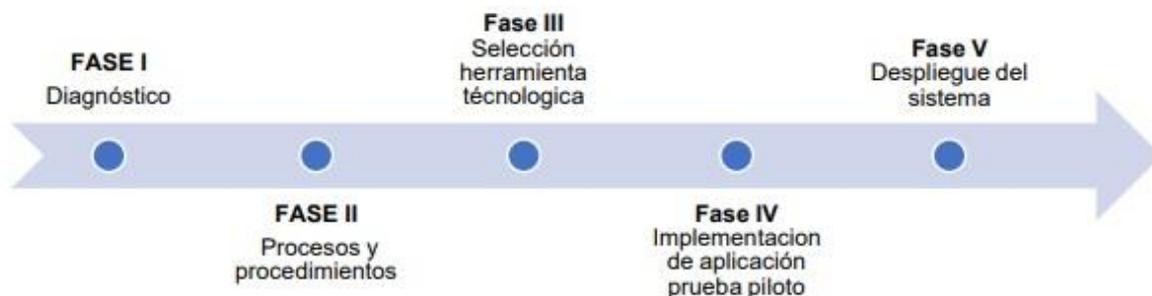
Objetivo: Garantizar las condiciones para la preservación, conservación y disposición final de los documentos teniendo en cuenta la reglamentación y parámetros establecidos por la Universidad.

Alcance: El proceso inicia con la identificación del medio y soporte del documento y termina con la verificación de la correcta conservación y disposición final del documento.

5 FASES DESARROLLO DEL PROYECTO

Para la identificación de las actividades a realizar en el proyecto, en primera medida se elaboró el documento marco, el cual dicta las disposiciones generales a desarrollar frente al SGD. Posteriormente se detallaron las actividades a desarrollar, en base a metodologías para la gestión de proyectos, que llevaron a la definición de las fases constitutivas del proyecto, conforme se describe en la siguiente gráfica:

Ilustración 2 - Fases del proyecto



Elaboración propia

Adicionalmente a las fases del proyecto, se incluyeron sub-proyectos que deben ejecutarse simultáneamente para el desarrollo exitoso del mismo, siendo éstos:

- **Modelo de correspondencia:** consta de la definición del modelo de correspondencia para los documentos y paquetes recibidos y enviados. Este modelo es el inicio para el primer proceso: Producción y recepción de documentos.
- **Gestión de cambio:** es importante que desde el inicio del proyecto se contemplen las actividades relacionadas con gestión de cambio, teniendo en cuenta que es necesario lograr un cambio cultural en la organización, para lo cual se necesita de un plan estructurado con objetivos claros, que permitan el acercamiento y conexión con la comunidad universitaria.

5.1 Fase I: Diagnóstico

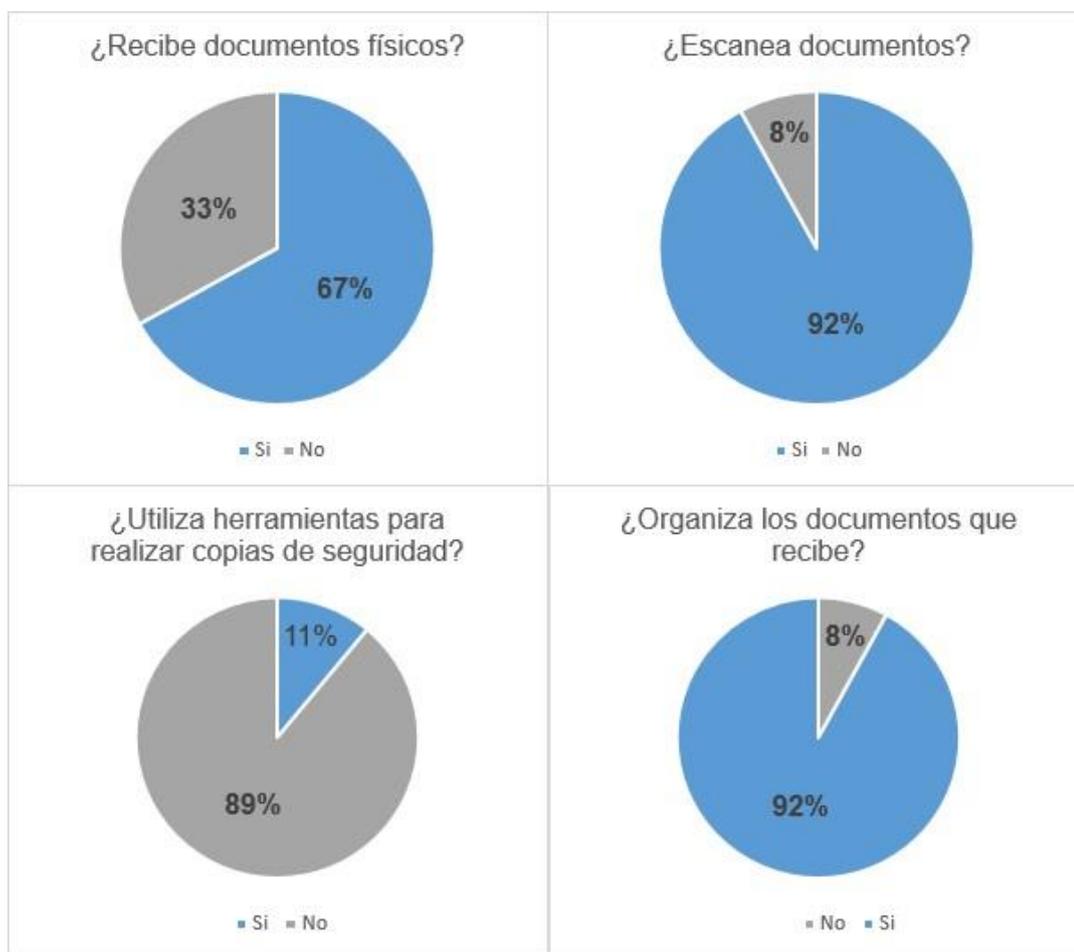
Objetivo: *Recoger información con los miembros de la comunidad universitaria, para determinar la situación actual en cuanto a prácticas de gestión de documentos.*

En esta fase se realizó un diagnóstico de la situación actual de la Universidad con el fin de conocer el estado inicial de la gestión documental y el entendimiento por parte del personal administrativo de lo que constituye la gestión documental. Para esto se utilizó un método de evaluación, el cual se aplicó a un total de 397 funcionarios de

diferentes unidades y niveles de cargos, cuyas actividades y responsabilidades se relacionan directamente con la gestión de documentos, tanto físicos como electrónicos.

Entre los resultados más significativos que han sido valiosos en el desarrollo de las siguientes fases, se encuentra que:

Ilustración 3 - Resultados Fase I



Elaboración propia

5.2 Fase II: Procesos y procedimientos

Objetivo: Definir y documentar los procesos y procedimientos para el sistema de gestión documental.

Como resultado de esta fase, se tienen 5 procesos estructurados teniendo en cuenta el ciclo de vida de los documentos y los procesos archivísticos, cada uno de estos con una caracterización de los procesos que permitan posteriormente su delimitación y documentación. El ejercicio incluyó el diseño de 18 procedimientos asociados a dichos procesos.

Como documento rector de los procesos se construyó el: Manual de normas y lineamientos de gestión documental, el cual describe las orientaciones y directrices generales a cumplir por parte de los diferentes actores que componen el sistema. En el capítulo 6 de este documento se hace un desglose de los temas que han sido desarrollados e incluidos en este manual.

Adicionalmente, se elaboró un documento denominado: Matriz de tipología documental, el cual define los documentos a incorporar al sistema y los requerimientos de cada proceso definido, en relación al control del documento:

Ilustración 4 - Elementos principales

| Producción Recepción | Distribución Trámite | Organización | Consulta | Disposición final |
|--|--|---|--|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Identificación de tipos documentales que ingresan al Sistema de Gestión Documental, o que están relacionados con un sistema transaccional.• Medio de recepción (electrónico o análogo).• Fuente: unidad, proceso, persona o cargo que produce o valida el tipo documental. | <ul style="list-style-type: none">• Medio de distribución: electrónico, análogo o a través de un sistema transaccional.• Tiempos de respuesta, establecidos en el calendario institucional. | <ul style="list-style-type: none">• Valor: vital o histórico (definido en la Tablas de Retención Documental)• Metadatos categoría (ingreso o permanencia)• Metadatos agrupación (legajos) | <ul style="list-style-type: none">• Acceso (libre o restringido)• Perfil de cargos de acceso al documento.• Perfiles de acceso (lectura, selección, envío) | <ul style="list-style-type: none">• Tiempo de conservación establecido en las Tablas de Retención Documental. |

El tener la mayor claridad sobre los procesos y procedimientos que harán parte de la gestión documental de la organización para reducir al máximo posible los inconvenientes que puedan surgir con la parametrización y puesta en funcionamiento de la solución escogida, se ha considerado de la mayor relevancia. No hacerlo de esta manera podría elevar los riesgos y los costos, con todo lo que esto puede generar en materia de gestión del cambio y credibilidad del proyecto.

Los procedimientos que fueron diseñados, según el proceso al que pertenecen, son los siguientes:

Ilustración 5 - Procedimientos propuestos

| | |
|--------------------------------------|--|
| Producción y recepción de documentos | Procedimiento digitalización de documentos |
| | Procedimiento recepción registro y radicación |
| | Procedimiento Devolución de documentos |
| | Modelo de correspondencia |
| | Procedimiento correspondencia enviada a entes externos |
| | Procedimiento correspondencia recibida para personal interno |
| | Procedimiento devolución de correspondencia |
| Distribución y trámite de documentos | Procedimiento eliminación de correspondencia |
| Organización de documentos | Procedimiento distribución y trámite |
| | Procedimiento Organización |
| | Procedimiento Identificación, organización, consulta, préstamo y disposición documental de los archivos de gestión |
| | Procedimiento Consulta, préstamo y disposición final de documentos en archivo de segunda edad |
| | Procedimiento Aplicación de Tablas de Valoración Documental |
| Consulta de documentos | Procedimiento Elaboración y actualización de Tablas de Retención Documental |
| Disposición final de documentos | Procedimiento Consulta |
| | Procedimiento Adquisición o recuperación |
| | Procedimiento Organización documental |
| | Procedimiento Reprografía |
| | Procedimiento Prestación del servicio |

5.3 Fase III: Selección herramienta tecnológica

Objetivo: Recopilar información de proveedores de herramienta tecnológica de

gestión documental para evaluación y definición de proveedor.

Para el desarrollo de este componente de la Fase III, se conformó un grupo de ingenieros de la Dirección de Tecnología e Información –DTI de la Universidad, que ha tenido la misión de tener un entendimiento holístico de los objetivos que nos hemos propuesto con el SGD, y cómo éste habrá de integrarse con otros sistemas y aplicaciones con los que contamos. La información obtenida en esta fase, como en la fase II, se constituye en pieza fundamental para la elaboración del Documento de Solicitud de Oferta - DSO o Request for Proposal –RFP, que se enviará a la lista de proveedores que finalmente se seleccionen.

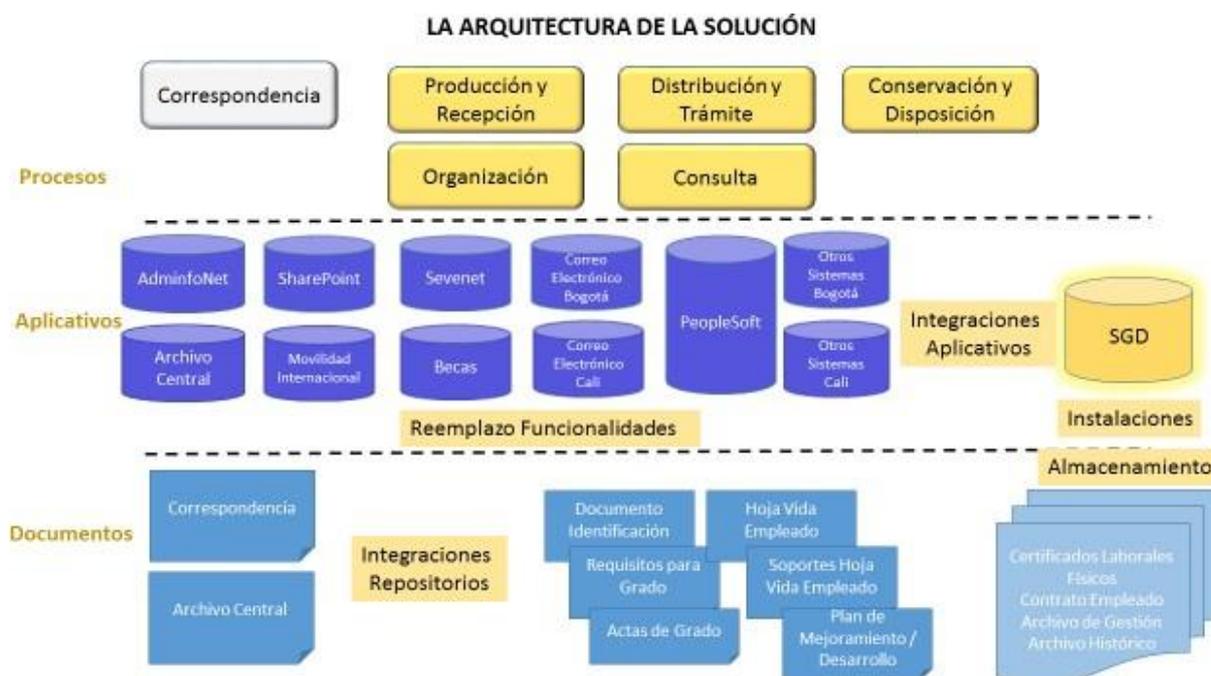
Esta parte de la Fase III del proyecto incluye un sinnúmero de actividades, entre otras:

- Invitación a distintos fabricantes de soluciones tecnológicas de gestión documental para una presentación general de sus herramientas.
- Referenciación con otras entidades en donde la solución ha sido implementada.
- Definición, validación y aprobación interna de los requerimientos funcionales generales con los que debe cumplir la solución escogida.
- Desarrollo de un workshop con algunos de los proveedores que hicieron una demostración previa de sus respectivas soluciones para medir aspectos relacionados con su usabilidad, y que habrán de tenerse en cuenta en la formulación de los requerimientos.
- Evaluación de aspectos técnicos y de arquitectura de las herramientas.
- Elaboración Documento Solicitud de Oferta – DSO y envío de la misma a proveedores seleccionados.
- Evaluación de las propuestas recibidas (incluye desarrollo prueba de concepto).
- Selección propuesta y firma de contrato.

Una parte fundamental para incluir como requerimiento en el DSO y base fundamental para la parametrización de la herramienta seleccionada en la fase IV, es el diseño de la arquitectura de la solución, puesto que indica los sistemas de la Universidad

que se integrarán con la solución en sus diferentes capas: procesos, aplicativos y documentos, tal como se muestra a continuación.

Ilustración 6 - Arquitectura de la solución



5.4 Fase IV: Implementación aplicación prueba piloto

Objetivo: Identificar procesos transversales a la Universidad con el fin de realizar la prueba piloto.

Respecto a los avances en esta fase, a la fecha sólo se han realizado análisis estadísticos para identificar el volumen de documentos a incluir en la prueba piloto, dado que es necesario la finalización de la fase anterior para dar inicio a ésta.

5.5 Fase V: Despliegue del sistema

Objetivo: Definir las líneas de procesos a implementar.

Esta fase del proyecto no registra avances a la fecha, dado que su inicio depende de la finalización de la fase IV.

6 DEFINICIÓN DE DIRECTRICES Y LINEAMIENTOS

Como se ha explicado, el SGD de la Universidad, por su concepción, objetivos y alcance, traerá como consecuencia cambios sustanciales en los métodos de trabajo y de gestión, o en la forma de abordar determinados asuntos o trámites, para un grupo significativo de miembros de la comunidad universitaria, incluyendo a sus estudiantes. Lo anterior supone la definición de una serie de directrices y lineamientos que habrán de quedar plasmadas en un documento institucional que orientará el quehacer para las distintas personas que de una u otra manera interactuarán con el SGD en un futuro próximo. Los temas o asuntos que en un principio se considera deben ser abordados y reglamentados y plasmados en este documento son los siguientes:

Ilustración 7 - Contenido directrices

| | |
|--------------------------------------|---|
| Producción y Recepción de Documentos | <ul style="list-style-type: none">• Producción de documentos (Identidad visual)• Normas para la digitalización de documentos análogos• Sintaxis de radicación• Tratamiento documentos confidenciales y personales• Recepción documentos personales• Correo electrónico |
| Distribución y Trámite de Documentos | <ul style="list-style-type: none">• Firma electrónica y firma digital |
| Consulta de Documentos | <ul style="list-style-type: none">• Estructura de permisos |
| Organización de Documentos | <ul style="list-style-type: none">• Estructura de metadatos• Organización del expediente físico y electrónico |
| Disposición Final de documentos | <ul style="list-style-type: none">• Medidas preventivas o correctivas que adoptó el Sistema de Gestión Documental para la disposición final de documentos. |

7 APRENDIZAJES

Diversas han sido las lecciones aprendidas en el proceso de estructuración de este proyecto, entre las que se destacan las siguientes:

- Resulta vital tener un claro entendimiento entre quienes participan en la construcción del SGD, que con este se transformarán los métodos y formas de trabajo de y entre los miembros de la comunidad universitaria, simplificando los

procesos, facilitando la toma de decisiones y elevando los niveles de servicio institucionales. Por lo tanto, debe entenderse que el alcance del proyecto va mucho más allá de tener una herramienta tecnológica y que los beneficios que se esperan de un SGD no dependen como tal de la solución seleccionada, como de la claridad de las directrices y de la precisión de los procedimientos en relación a los procesos archivísticos.

- Diseñar y especificar con precisión los procesos y los procedimientos que harán parte del SGD minimizará los riesgos asociados a su implementación. Para ello, es indispensable involucrar desde un principio a quienes conocen dichos procesos y lograr su compromiso. Entender las particularidades de cada una de las unidades de la Universidad es esencial para garantizar que se cumplan los objetivos planteados para el SGD. El diseño completo del SGD, con una orientación a la gestión por procesos, debe ser requisito previo a la adquisición de la herramienta tecnológica.
- El equipo líder del diseño e implementación del SGD debe ser interdisciplinar, contando como mínimo con la participación de personas de las unidades de: Archivos Administrativos y Correspondencia, Tecnología, Procesos, Jurídica.

PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA: DOCUMENT MANAGEMENT SYSTEM

ABSTRACT

As part of the on-going processes to improve teaching, research and extension- related activities at Pontificia Universidad Javeriana, there is a permanent search for an efficient and responsible management of all kinds of resources: human, physical, financial, technological, and so on. This is why the University has given great importance to the planning, design and implementation of its own Document Management System (Sistema de Gestión Documental, or SGD in Spanish): it is intended to establish norms, guidelines, processes and procedures for the use of both information and data that enables students, teachers,

administrative staff and external users to take decisions related to the institutional mission at Javeriana. This document seeks to contextualize the experience, the significance and the purpose of the Document Management System at the University. It presents the management of documents as a key element in the adequate management of information, which in turn enables the appropriate management of knowledge.

Keywords: Improvement. Management. Strategic. Document. Processes.

REFERENCIAS

Certificación, I. C. (2013). **NTC-ISO 16175-1:** Información y documentación. principios y requisitos funcionales para los registros en entornos electrónicos de oficina. parte 1: información general y declaración de principios. Bogotá.

Certificación, I. C. (2015). **NTC-ISO 16175-2 :**Información y documentación. Principios y requisitos funcionales para los registros en entornos electrónicos de oficina. Parte 2: Directrices y requisitos funcionales para sistemas de gestión de registros digitales. Bogotá.

Certificación, I. C. (2016). **NTC-ISO 16175-3 :**Información y documentación. Principios y requisitos funcionales para registros en entorno de oficina. Parte 3: Directrices y requisitos funcionales de los registros en los sistemas de negocio. Bogotá.

Colombia, C.d. (17 de octubre de 2012). **Alcaldiabogotá.** Obtenido de Alcaldiabogotá: <<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=49981>>

Colombia, C.R. (14 de Julio de 2000). **Mintic.** Obtenido de Mintic: <https://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-15049_documento.pdf>

Colombia, E. c. (2000). **Ley 594 de 2000.** Bogotá.

Colombia, P. d. (14 de diciembre de 2012). **Alcaldiabogota.** Obtenido de Alcaldiabogota: <<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=50958>>

Mintic. (s.f.). **Gobiernoenlinea.** Obtenido de gobiernoenlinea: <http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articles-8257_papel_buenaspracticas.pdf>

Standardization, I. O. (2006). **ISO 23081-1:2006 :**Información y documentación - Procesos de gestión de documentos - Metadatos para la gestión de documentos. Parte 1:

Juan Ernesto Vargas Uribe

Principios. Bogotá.

Trabalho recebido em: 13 jun. 2018

Trabalho aceito em: 20 jun. 2018
