

GESTIÓN DOCUMENTAL COMO MECANISMO DE CONTROL DEL SISTEMA  
INTEGRADO DE GESTIÓN EN EL SENA

MAURICIO MARTINEZ PUERTO

AUTOR

CAROLINA ORTIZ

ASESORA

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

DIRECCIÓN DE POSTGRADOS

ESPECIALIZACIÓN EN CONTROL INTERNO

BOGOTÁ D.C.

## Introducción

En la actualidad y especialmente desde la segunda mitad del siglo veinte, las organizaciones de naturaleza pública, privada o mixta, buscan legitimar sus productos o servicios frente a las sociedades en que se desenvuelven, para ello es cada vez más común observar la adopción de normas internacionales que certifican en diferentes aspectos los procesos de las mismas.

Para Colombia, los organismos públicos se ven obligados mediante el Decreto 1559 de 2005, a adoptar el modelo estándar de control interno –MECI-, cuyo fin es garantizar el cumplimiento de los objetivos institucionales mediante una estructura de control a nivel estratégico, misional y operacional. Algunas entidades como el Servicio Nacional de Aprendizaje –SENA-, no solo han incursionado en la adopción del MECI, si no que han decidido buscar la certificación en cuatro normas internacionales: ISO 9001:2008, OHSAS 18001:2007, ISO 14001:2004 e ISO 27001:2005.

Cuando se aplica más de una norma internacional se conoce al sistema interno como sistema integrado de gestión. Es allí donde la gestión documental comienza a mostrar su importancia, debido a que en toda norma internacional, sin importar el componente que certifique, exige que la entidad lleve un adecuado control de documentos y registros institucionales, para cada uno de sus procesos o como en algunos casos, específicamente en los procesos misionales.

Presentar la importancia del proceso de gestión documental como mecanismo de control e insumo para la mejora continua del sistema integrado de gestión, permite evaluar y considerar las implicaciones del mismo para la entidad.

Para ello, se va a describir en primera instancia lo correspondiente a la gestión documental, específicamente su normatividad, posteriormente se continua con la exposición del SENA y su papel en el estado colombiano, en tercer lugar se describirá detalladamente el sistema integrado de gestión, y finalmente se presentan las conclusiones junto con la bibliografía utilizada en la sustentación del presente documento.

## GESTIÓN DOCUMENTAL COMO MECANISMO DE CONTROL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN EN EL SENA

Para iniciar debemos partir de un marco normativo que nos permita hacer las aclaraciones precisas sobre los temas que aquí se tratan, es por ese motivo que en primer lugar se trabaja la gestión documental, sus funciones, sus herramientas y aplicaciones.

### Gestión Documental

En temas de archivística o bibliotecología, el órgano encargado de formular, orientar y controlar la política archivística en el sector público, es el Archivo General de la Nación, a través de acuerdos y directrices; es por ello que nos referimos a este para dar un primer esbozo sobre el significado de la gestión documental en los siguientes términos “Conjunto de actividades administrativas y técnicas, tendientes al eficiente, eficaz y efectivo manejo y organización de la documentación producida y recibida por una entidad desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su consulta, conservación y utilización” (Reglamento General de Archivos, 1994, pág. 17).

Al hacer una comparación a nivel internacional, el Archivo General de la Nación –AGN-, presenta un concepto amplio. Según Rendon (2007) en la archivística norteamericana se entiende por gestión documental “la administración de los documentos desde el momento de su producción (etapa pre archivística) hasta su acumulación y almacenamiento en los depósitos (etapa archivística)” (pág. 17). Es decir, las dos definiciones nos presentan a la gestión documental como el eje transversal a cualquier organización encargada de administrar los documentos.

En ese orden de ideas, debemos empezar a explorar las herramientas utilizadas por la gestión documental para apoyar las herramientas de control, principalmente en entidades cuyas etapas de certificación se encuentran enfocadas a los procesos. Para Sierra (2009), el componente más importante a resaltar son las tablas de retención documental, que definidas por el AGN son: “listado de series y sus correspondientes tipos documentales, producidos o recibidos por una unidad administrativa en cumplimiento de sus funciones, a los cuales se asigna el tiempo de permanencia en cada fase de archivo.” (Reglamento General de Archivos, 1994, pág. 20) Es importante mencionar que existen tablas de retención documental (TRD), generales y específicas de acuerdo a la cobertura de las mismas; las primeras se refieren a documentos administrativos comunes a cualquier institución y las segundas hacen referencia a documentos específicos de cada entidad.

Los beneficios del uso de las TRD y la adecuada implementación de un sistema de gestión documental pueden resumirse en nueve aspectos:

- Normalización de la producción documental.
- Racionalización de los procesos archivísticos.
- Apoyo a la gestión administrativa.
- Acceso y consulta de los documentos.
- Regulación de las transferencias documentales.
- Responsabilidad compartida frente a la función archivística.
- Protección e incremento del patrimonio cultural de la nación.
- Control de la función administrativa.
- Base para la automatización de procesos archivísticos.

Otra herramienta utilizada por la gestión documental, es la valoración documental, proceso que permite establecer el valor primario y secundario de los documentos utilizados por la organización, esto permite establecer el tiempo de retención de los mismos en los archivos de proceso, y su posterior acumulación en los archivos centrales, finalmente permite establecer la disposición final, es decir si el documento debe ser conservado a perpetuidad o clasificado y eliminado.

Se debe entender que toda la documentación producida y recibida por una organización, representa la esencia de la misma, pero de igual forma se debe entender que no toda debe ser conservada, por ejemplo un control de asistencia a una capacitación sobre auto cuidado realizado hace 10 años no tiene el mismo valor que la factura pagada por un contrato interadministrativo de mayor cuantía.

Para continuar debemos aclarar el concepto de valor primario, referente a la importancia que tiene o representa un documento para un proceso específico, en la valoración debe estar contemplado el tiempo de conservación en el archivo de proceso, es decir el tiempo en que el documento es de utilidad para el iniciador, destinatario o beneficiario; y valor secundario hace referencia a la importancia del documento para asuntos de investigación. Estos documentos normalmente presentan la historia de la entidad y se conservan permanentemente. Es importante mencionar que dentro de la valoración debe ser incluida la probabilidad de que el documento sea requerido por un organismo de control.

Tanto el valor primario como el secundario determinarán el tiempo y medio de conservación de los documentos; actualmente el medio de conservación que permite la mayor preservación de la información, economizando costos y disminuyendo enormemente

el uso de espacio de almacenamiento, es la microfilmación y desde la década del 2000, se trabaja el proceso de digitalización de la documentación producida y recibida, y de documentos normativos y contractuales.

Ahora bien, la valoración documental no es un procedimiento que pueda ser realizado fácilmente o inclusive por una sola persona en particular, es necesario que sea realizado por un personal interdisciplinario; estos pueden ser: un archivista, un abogado, representante de la dirección, dueño de proceso, líder de procedimiento, entre otros. Los principales aspectos tenidos en cuenta para realizar la valoración son: la demografía, la geografía, la sociedad, la cultura, la ciencia, las artes, la industria, la técnica, etc.

En conclusión el proceso de valoración documental según Rodríguez y Sierra (2009) es un “asunto complejo que no puede realizarse dentro del marco de una disciplina del conocimiento, sino que su cabal ejercicio debe efectuarse con base en la amplitud del conocimiento interdisciplinario.” (pág. 61) y debe ser realizado, en la medida de lo posible periódicamente a través de mecanismos establecidos por la entidad que faciliten su construcción.

#### Administración o gestión electrónica

Como ya se mencionó anteriormente, el proceso de digitalización de documentos es una herramienta que se ha trabajado en conjunto con las tecnologías de la información, es por ello que debemos explicar el alcance de lo que se conoce como administración electrónica documental. Como lo menciona Zapata (2011), el uso de las tecnologías de la información y la comunicación permite que la información de las organizaciones se encuentre disponible para las partes interesadas tan fácilmente como lo permite la herramienta del

internet. Las entidades públicas en su relación con entes de control y en especial con los ciudadanos han ido fortaleciendo este aspecto, de forma tal que hoy en día escuchamos el proyecto de gobierno en línea.

A través de la administración electrónica es posible garantizar la conservación de la documentación física, esto se debe a, que en el momento de requerirse el documento, simplemente se accede a la red, bien sea vía internet o LAN, para poder consultarlo. Esto a su vez permite la organización de los archivos de gestión desde el momento en que se crea el documento, facilitando la creación de TRD, la valoración documental y agilidad en la atención de requerimientos o consultas.

Es importante aclarar que la administración electrónica no se refiere solo a la digitalización documental, se debe incluir la disposición del documento para los procesos correspondientes, es decir que un documento del área jurídica no sea visible para el resto de la entidad si no es de su competencia. Adicionalmente se debe incluir la gestión documental como tal, es decir la clasificación de la documentación según las TRD de los procesos, y finalmente se debe contar con un respaldo electrónico lo suficientemente sólido que garantice la seguridad de la información a través del tiempo; un ejemplo de esto serían los servidores de la oficina de sistemas.

Según Sierra (2012) es necesario que desde un principio se defina la forma y la estructura en que se deben crear e incorporar los documentos a los sistemas de información, así como el tipo de tecnologías a usar. De igual forma es crítico definir los procedimientos para recuperar, usar y transmitir documentos al interior de los procesos de la entidad o posibles



usuarios, y finalmente se deben tener en consideración los requisitos legales, reglamentarios, las normas aplicables y las políticas que afecten la entidad.

Para el presente documento tendremos en cuenta la resolución 2340 de 2014 “por la cual se actualizan los procedimientos para el manejo de las comunicaciones institucionales y la documentación normativa y contractual en virtud del uso de las nuevas tecnologías para la gestión electrónica documental” (pág. 1) emitida por el SENA, y que se encuentra vigente y aplicable para toda la entidad. Adicionalmente brinda el marco para dar claridad sobre el control en la entidad y su relación con la gestión documental.

#### Servicio Nacional de Aprendizaje –SENA-

Es un “establecimiento público del orden nacional con personería jurídica, patrimonio propio e independiente y autonomía administrativa, adscrito al Ministerio del Trabajo” (Art. 1 Ley 119/1994), creado con el fin de brindar una formación técnica laboral a trabajadores, jóvenes y adultos de los diferentes sectores económicos a través de una institución del estado colombiano.

Tiene la misión de “encargarse de cumplir la función de invertir en el desarrollo social y técnico de los trabajadores colombianos, ofreciendo y ejecutando la formación profesional integral gratuita, para la incorporación y el desarrollo de las personas en actividades productivas que contribuyan al desarrollo social, económico y tecnológico del país” (Art. 2 Ley 119/1994).

La entidad está conformada por una Dirección General –DG-, 33 Regionales, 117 Centros de Formación Profesional en todo el territorio nacional, permitiendo el acceso a toda la población colombiana a los programas de formación profesional integral. Cada regional y

centro de formación se centran en fortalecer la explotación de los recursos locales, y se especializan en una o varias ciencias afines, es por ello que se dictan programas de formación naval en la regional Atlántico que no se encuentran disponibles en la regional Distrito Capital.

Es en la DG en donde se establecen las directrices a nivel nacional sobre los procedimientos, documentos, alcances, responsabilidades, presupuestos, contratación, elaboración de convenios, direcciones de procesos, manuales, etc. Es por ello que el presente documento se basa en la experiencia adquirida por la DG que se ha replicado a nivel nacional mediante la expedición de resoluciones y aplicación de leyes, decretos y acuerdos.

La DG está compuesta por el director general, 8 direcciones de proceso y 4 oficinas; en cuanto al nivel jerárquico, las oficinas son autónomas para la toma de decisiones siempre y cuando se encuentren acordes con la entidad. El director general junto con sus asesores, son quienes establecen la guía de la entidad, la estrategia a seguir, a partir de ahí, las direcciones y oficinas se encargan de llevar a cabo los procesos necesarios para el cumplimiento de las estrategias, cada una cuenta con un número de coordinaciones en donde se desagregan las funciones y objetivos. A nivel administrativo existen dos direcciones que son transversales a toda la entidad, la primera se identifica como la “dirección administrativa y financiera” encargada mayormente de temas financieros y estudios de viabilidad; en segundo lugar se encuentra la “secretaría general” encargada de temas de personal y procedimientos administrativos: pensiones, relaciones laborales, salarios, servicio médico, salud ocupacional, y la gestión documental.

La entidad se encuentra en permanente auditoria por parte de la Contraloría General de la Nación quien cuenta con un grupo de delegados que permanecen en las instalaciones. Esto obliga a que todos los procesos y procedimientos se encuentren en constante evaluación a nivel interno, creando la necesidad constante de identificar riesgos, establecer indicadores de gestión, asignación de funciones y rediseño de procesos.

#### Grupo de Administración de Documentos –GAD-

Fue creado mediante resolución 1863 del 13 de agosto de 2004 del SENA, y es el encargado a nivel nacional de dirigir las acciones referentes al control documental de la entidad, determinar los procedimientos para la comunicación interna oficial, así como garantizar la disponibilidad, conservación y seguridad de la información contenida en la documentación institucional. Es preciso mencionar que aparte de realizar sus tareas como el ordenador documental, también se encuentra la responsabilidad de administrar los archivos de los contratos y convenios que celebra la entidad, estos contratos hacen referencia a aquellos que prestan servicios o bienes, pueden ser personas naturales o jurídicas. En su mayoría son contratos de prestación de servicios personales.

Debido al volumen de contratos que se realizan anualmente, se comprometen una gran cantidad de recursos, y por ello son susceptibles a la manipulación, con el fin de favorecer alguna empresa o persona en particular. Es por ello que desde el año 2008 mediante resolución 1572, el GAD, se encarga de administrar el archivo de estos expedientes y de responder ante los entes de control por la completa disponibilidad de los mismos.

Es preciso mencionar que mediante la Resolución 2340 de 2010, se determinaron los procedimientos de comunicación institucional, el manejo de la documentación normativa y

contractual, haciendo uso de nuevas tecnologías de la información, y haciendo alusión al proyecto de oficina sin papel utilizado ampliamente a nivel internacional.

#### Procesos documentales

El GAD trabaja conjuntamente con los líderes y dueños de proceso para la elaboración y actualización de las TRD y la valoración documental; adicionalmente este grupo se encarga de realizar la microfilmación, la administración del archivo central, y articulación para la disposición de los acumulados documentales. Como referencia para dar claridad en lo referido en este y los siguientes puntos, podemos remitirnos al Anexo 1.

Para iniciar haremos referencia a las comunicaciones oficiales. Se establecieron dos métodos de recepción y producción, el primero es la documentación física, esta se recibe mediante unidades de correspondencia a nivel local y se direccionan digitalmente dentro de la entidad con un número de radicado, de igual forma las comunicaciones producidas físicas son almacenadas digitalmente y se usa el servicio de mensajería, actualmente contratado con Servicios Postales Nacionales 472 S.A., para hacerla llegar a su destinatario. El segundo método es el electrónico, atendido mediante dos cuentas de correo; la primera se conoce como servicio al ciudadano, en donde se recibe y se radica toda comunicación relacionada con el medio externo, ya sea producida o recibida; la segunda se conoce como la cuenta de grupo administración de documentos, referente a todas las comunicaciones internas a nivel nacional. Es preciso mencionar que en la DG se manejan alrededor de 1500 comunicaciones físicas y 6000 electrónicas mensualmente.

Continuando, se tiene la creación y actualización de las TRD y las tablas de valoración documental –TVD-. Este procedimiento cuenta con un personal asignado a tiempo

completo, normalmente son dos profesionales de archivística que se encargan de realizar las visitas a las dependencias y regionales y se entienden directamente con los dueños de proceso y es con ellos con quienes se elaboran. Las TRD y TVD normalmente se establecen por procesos y no por procedimientos, y son actualizadas obligatoriamente al menos cada 2 años; son aprobados mediante resolución y se aplican en la vigencia inmediatamente siguiente a su aprobación, normalmente se aprueban en el mes de diciembre del año en curso.

Dentro de su contenido, encontramos las series documentales, que hacen referencia a un grupo de documentos y seguidamente se encuentran los tipos documentales, que son los documentos individuales; para aclarar estos dos conceptos, el ejemplo más común y fácil de entender serían los contratos de prestación de servicios personales. La serie documental serían los contratos, y los tipos documentales serían la hoja de vida, la minuta del contrato, la póliza, los estudios previos, la oferta, etc. Para cada serie documental y sus tipos documentales se especifica su importancia histórica para la entidad y el tiempo de permanencia en el archivo de gestión, y el tiempo de permanencia en el archivo central.

El archivo central es la “Unidad administrativa donde se agrupan documentos transferidos o trasladados por los distintos archivos de gestión de la entidad respectiva, una vez finalizado su trámite, que siguen siendo vigentes y objeto de consulta por las propias oficinas y los particulares en general” (Reglamento General de Archivos, 1994, pág. 13), y se encuentra bajo la administración del GAD. Es aquí donde se encuentra el mayor nivel de riesgo para la conservación documental, debido a que se concentran todos los documentos de los procesos de la DG. Normalmente la vigencia para las series documentales es de un año en archivos de gestión y cinco años en el archivo central.

Seguidamente se encuentran los procedimientos referentes a la disposición final de los documentos, esta disposición se encuentra en dos tipos, el primero es la conservación total de la documentación, en donde se discrimina entre soporte físico y electrónico y debido a que son documentos de conservación total, se recomienda que el soporte se encuentre de las dos formas. Adicionalmente se especifica la tecnología de conservación, y existen dos métodos aprobados mediante resolución 2340 de 2014, microfilmación y digitalización; el segundo método especificado en la disposición final de los documentos es la eliminación, en donde se aclara mediante una observación si es necesaria una clasificación o si se eliminan en su totalidad los documentos.

El uso de las tecnologías, específicamente la disponibilidad de la digitalización, ha permitido que la microfilmación haya perdido fuerza o regularidad en su uso, es por ello que como se evidencia en el Anexo 1, la mayoría de los documentos en su disposición final se digitalizan.

Finalmente los documentos normativos y contractuales, por su naturaleza, su medio de recepción, radicación, atención y conservación es físico, para ello toda la documentación es entregada al GAD donde se procede a la debida radicación, posteriormente se digitaliza y se archiva. La digitalización de la documentación permite la consulta inmediata sobre la documentación, maximizando la disponibilidad de la información y reducción de los riesgos de pérdida, deterioro o destrucción de los documentos. Estos documentos se conservan en su totalidad y su vigencia va desde el día en que se radica hasta el día donde se recibe y archiva el acta de liquidación o terminación de los mismos.

## Sistema Integrado de Gestión –SIG-

Por otro lado nos encontramos con los sistemas de gestión, que actualmente se usan en todo tipo de organizaciones, bien sea pública o privada. Nos enfocaremos en el sistema integrado de gestión del SENA, el cual se encuentra bajo las normas internacionales: ISO 9001:2008 para Gestión de Calidad, ISO 14001:2004 para Gestión Ambiental, OHSAS 18001:2007 para Seguridad y Salud Ocupacional, ISO 27001:2005 para Seguridad de la Información, y la Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública NTCGP 1000:2009.

El proceso de implementación del SIG en el SENA, se está llevando a cabo desde el año 2012, en donde primero se definieron los macro procesos que comprenderían la entidad, un primero denominado *procesos estratégicos* conformado por tres procesos, un segundo macro proceso conocido como *procesos misionales* con un total de seis procesos, finalmente se encuentran los *procesos de soporte* con ocho procesos.

La finalidad del SIG en el SENA es el prestar servicios de calidad que a través de la mejora continua permita a la entidad posicionarse a nivel mundial como una entidad líder en la formación profesional integral contribuyendo en una mejor competitividad para Colombia. Para aclarar algunos temas es necesario precisar que por su afinidad la norma ISO 9001 y la norma NTCGP 1000, se agruparon para tratar el tema de calidad, y como se especifica en la promesa de valor de la entidad, la finalidad de la calidad es: “Prestación de servicios con calidad, oportunidad, pertinencia, innovación, estándares internacionales e inclusión social que contribuyan al desarrollo social, económico y tecnológico del país.” (SENA).

En cuanto al sistema de seguridad y salud ocupacional, se encuentran agrupadas tres normas internacionales, la primera en OHSAS 18001:2007, la segunda es GPTW o con su

significado en español, buen lugar para trabajar, y finalmente encontramos ELAD o espacio libre de alcohol y drogas, en conjunto su finalidad es: “Implementación de ambientes de trabajo y de aprendizaje con condiciones que contribuyan a la seguridad y salud ocupacional, para el bienestar de las personas.” (SENA).

Seguidamente se encuentra el eje temático medio ambiental, donde se aplican dos normas, la primera en la ISO 14001:2004 y el programa huella de carbono, en cuanto al segundo se aplica únicamente en aquellos centros de formación con alto impacto ambiental, aquellos con tecnologías industriales que afecten el medio ambiente, y su finalidad es: “Aplicación de buenas prácticas ambientales, para la prevención de la contaminación y protección de los recursos naturales.” (SENA).

Por ultimo encontramos la seguridad de la información, basado únicamente en la norma internacional ISO 27001:2005, cuya finalidad es: “Desarrollo y buen uso de las tecnologías de la información y comunicación, para la preservación de la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información institucional.” (SENA).

Si bien los cuatro ejes temáticos son transversales a la entidad, el que más se identifica con el GAD, es el de seguridad de la información, el cual se trabaja en conjunto con la oficina de sistemas.

Por último es importante numerar y nombrar los objetivos del SIG, disponibles en la página del SENA:

*“1. Incrementar la calidad, oportunidad, pertinencia y calidez, en la prestación de los servicios de formación, a través de programas y ofertas que respondan a las necesidades y expectativas de aprendices y del sector productivo.*



2. *Aumentar las oportunidades de generación de ingresos y empleabilidad, para la incorporación y el desarrollo de las personas con enfoque de inclusión social, en actividades productivas.*
3. *Incrementar acciones de gestión del conocimiento que contribuyan a la innovación, competitividad, excelencia y desarrollo tecnológico, que contribuyan al posicionamiento internacional del SENA como entidad de clase mundial.*
4. *Fortalecer la aplicación de buenas prácticas ambientales, en los procesos, servicios y sedes de la entidad, para la protección de los recursos naturales.*
5. *Incrementar el compromiso con la medición de huella de carbono y con acciones que contribuyan a la compensación ambiental.*
6. *Incrementar la generación de conductas amigables con el medio ambiente, entre los colaboradores del SENA y los diferentes grupos de interés.*
7. *Fortalecer las acciones que generen crecimiento humano, valores y competencias para la vida, entre los grupos de interés de la entidad.*
8. *Mejorar las condiciones de seguridad y salud ocupacional en los ambientes de trabajo y de aprendizaje.*
9. *Controlar medidas que afecten el bienestar ergonómico y psicosocial de los colaboradores de la entidad.*
10. *Incrementar la capacidad, el desarrollo y buen uso de las tecnologías de información y comunicación.*
11. *Fortalecer los controles que aseguren la Disponibilidad, confidencialidad e integridad de la información institucional.*
12. *Incrementar la integración de la información de los diferentes procesos y servicios de la entidad.”*

Estos objetivos se establecieron de forma tal que fueran transversales a toda la entidad, si bien un solo grupo o proceso, no puede influir directamente en el cumplimiento de cada uno de los puntos, seguramente el pleno ejercicio de sus funciones permitirá que otro proceso alcance sus metas, es de esta forma es como se relaciona el GAD con el SIG.

### Gestión documental y el SIG

Al analizar objetivo por objetivo, se pueden encontrar afinidades con la gestión documental, desde la prestación oportuna del servicio hasta fomentar la integración de la información.

El SIG del SENA, se encuentra soportado enteramente en línea a través del portal conocido como CompromISO, en él se encuentra toda la información sobre los procesos, procedimientos, objetivos, mapa de procesos y demás componentes de un sistema integrado. De allí podemos resaltar que uno de sus principales herramientas son las TRD, disponibles para su consulta inmediata, se encuentran clasificadas por Dirección Regional / Dirección General y por Dependencia / Centro, esto permite que a nivel nacional se estandarice el uso y apropiación de las mismas, de igual forma facilita la verificación de su aplicación por cualquier interesado en el proceso.

Dentro del sistema integrado de gestión del SENA, cada grupo y oficina determinan su objetivo general, para el grupo de administración de documentos es “Administrar la gestión documental a través de la recepción, clasificación, radicación, indexación, distribución, control y seguimiento para conservar la documentación del SENA.” (SENA), a cargo del Secretario General.

Herramienta de gestión documental: OnBase

OnBase es una herramienta de Gestión de Contenidos Empresariales, ECM por sus siglas en inglés, creada con el fin de resolver necesidades de administración de documentos electrónicos, para que estos sean almacenados, administrados y consultados con un alto nivel de seguridad de la información. En el SENA, el actual proveedor del aplicativo es Giga Colombia S.A.S, quienes brindan el respectivo soporte técnico en cuanto a problemas en el sistema, consultas, creación y eliminación de usuarios, correcciones en documentación, entre otros. A su vez es el contacto directo con Hyland, desarrollador del programa.

La herramienta funciona con la respectiva instalación en cualquier equipo de cómputo con una conexión segura a internet junto con las respectivas licencias las cuales son otorgadas por el proveedor según las necesidades de la entidad.

Existen dos tipos de usuarios dentro del manejo del aplicativo, los primeros son los clientes web cuya función principal es la consulta y generación de reportes, se accede desde cualquier equipo con conexión a internet usando el navegador Internet Explorer, dentro de la consulta se pueden encontrar comunicaciones y documentos normativos siempre y cuando sea de su competencia; los segundos son los clientes grueso cuya función es el registro de documentación dentro del aplicativo, junto con su respectiva clasificación y direccionamiento electrónico a los respectivos destinatarios, al igual que el cliente web, en este se pueden realizar consultas más detalladas de la documentación.

Existen varios procedimientos que se manejan usando la herramienta, el principal es aquel destinado para las comunicaciones oficiales; que son administradas mediante las cuentas de correo electrónico institucionales autorizadas. Aquí se recibe documentación dirigida a la entidad tanto interna como externa, deben cumplir con una serie de especificaciones para la correcta radicación de entre las cuales se encuentran: definición clara del destinatario, lo mismo para el remitente, asunto y cuerpo, además debe cumplir con un tamaño en cuanto a sus anexos que no excedan los 5mb y no que no se presenten en formato comprimido como los formatos RAR y ZIP; cada una de estas recomendaciones se hacen con el fin de facilitar el óptimo registro de la documentación y acceso a la misma.

La utilización de OnBase proporciona una serie de ventajas en cuanto a seguridad y control de la información institucional, podemos decir que; se maneja estricta confidencialidad de documentación a la cual únicamente se puede acceder con los permisos requeridos para la misma. Fácil ingreso de información según el tipo de usuario, un consecutivo en cuanto a numeración de documentación, seguimiento y control de la información mediante un número interno de seguimiento que se asigna a cada una de las comunicaciones radicadas, y almacenamiento masivo de la información de la entidad

La gestión documental como control

Las herramientas mencionadas, tanto tecnológicas como de gestión documental, aportan a la entidad una estructura clara para su funcionamiento; en todas las normas ISO que se mencionaron, dentro de sus numerales 4 siempre encontraremos que se exige un control de documentos y de registros, es allí donde la implementación de un adecuado sistema de gestión documental permite la correcta implementación de un sistema integrado de gestión,

mínimamente facilita la implementación del mismo sin importar el tipo de entidad o su tamaño.

El control brindado por la gestión documental y sus herramientas permite que los usuarios conozcan en tiempo real en qué estado se encuentran sus procesos, así mismo permite la consulta para la atención de solicitudes o requerimientos; por ejemplo, nos encontramos que el SENA debe atender a diario, peticiones ciudadanas o de empresas, tutelas, investigaciones de la contraloría, procuraduría y fiscalía, al igual que un sin número de requerimientos internos y externos; gracias a herramientas como el OnBase, se puede monitorear el tiempo de atención de las mismas, su fecha de vencimiento así como la asignación inmediata al área correspondiente para su atención. Adicionalmente se garantiza que la información solo se encontrara disponible para aquellos quienes deban intervenir, asegurando la información y el uso apropiado de la misma.

Como ya se mencionó, la presencia de la contraloría en las instalaciones exige de un contacto directo con este organismo de control; si bien los requerimientos de la misma son manejados a través de la oficina de Control Interno, es el GAD el encargado de brindarle la información o documentos a la misma, bien sea a través de un cliente web o la información física debidamente administrada bajo normas actualizadas de archivo.

Por otro lado, el estar en contacto con la entidad en su totalidad, en la construcción y actualización de las TVD y TRD, se establecen realmente los documentos necesarios para realizar adecuadamente los procesos y procedimientos, permitiendo a los líderes de proceso, establecer una estructura clara de los mismos, tomando conciencia y adecuándolos de forma tal que al disminuir el uso de documentos y registros van a obtener unos

resultados eficientes. Por ejemplo: algunas áreas han establecido que la documentación física no es necesaria de forma tal que se establecen TRD electrónicas, administradas mediante OnBase, y permitiendo que los Directores o Coordinadores consulten el progreso y avances de sus áreas a cargo; esto facilita el control y organización de las dependencias en sí.

Anteriormente mencionamos que las dependencias o procesos, tienen un objetivo propio, el cual debe estar acorde con la visión y misión de la entidad, y finalmente con los objetivos del SIG, los tres primeros son los referentes a la calidad, en donde la gestión documental apoya a los procesos en mejorar la calidad, oportunidad y pertinencia en la prestación de sus servicios a través de una información clara y precisa de la documentación y registros, de igual forma apoya en la gestión del conocimiento, a través de una construcción de la historia institucional; enseguida nos encontramos con los siguientes tres objetivos, referentes a la gestión ambiental, apoyando a través de proyectos como oficina sin papel, y el uso de herramientas tecnológicas como OnBase, reduciendo entre otros aspectos, el consumo de papel; en tercer lugar encontramos los objetivos 7 a 9 referentes a la seguridad y salud en el trabajado, apoyando a través del uso y administración de archivos de gestión y centrales que permiten el uso eficiente de espacios dentro de las oficinas apoyando en la creación de ambientes saludables para sus trabajadores; y finalmente encontramos los objetivos de seguridad en la información, para lo cual la gestión documental es indispensable, el crear una estructura documental de la entidad permite conocer quienes intervienen en la construcción, manipulación y administración de la información.

Finalmente es importante resaltar que dentro de los avances más importantes, aplicables para la norma ISO 27001:2005, como se menciona, son la administración del archivo de

gestión propio del GAD y el archivo central de la entidad; en el primero se incluyen documentos que por su naturaleza pueden ser usados ilícitamente o incluso manipulados, estos son: contratos, convenios, resoluciones, acuerdos y actas; todos estos documentos están controlados desde el momento de su creación hasta su destrucción años después. En el segundo se encuentran todos los documentos de la dirección general que se han considerado lo suficientemente importantes como historia institucional, no solo los documentos del GAD sino documentos contables, e incluso comunicaciones oficiales.

### Conclusiones

La primera conclusión entonces, es que, la implementación o uso de la gestión documental facilita en primera medida la implementación de un sistema integrado de gestión, brindando la base para conocer la entidad y poder estructurar, procesos y procedimientos como base de cualquier norma internacional.

Adicionalmente la gestión documental enfocada a procesos, permite el control directo por parte de líderes, coordinadores e incluso procesos estratégicos, en tiempo real. En su mayoría el gran aporte es la información, clave en la creación de controles y seguimiento a programas y proyectos.

El correcto funcionamiento de la gestión documental dentro del SIG, se debe en su mayoría a la importancia que se le ha otorgado por parte de la entidad, el apoyo en todos los procesos es básicos para su construcción y buen funcionamiento, el trabajo en equipo como las capacitaciones o construcción de TRD y TVD, le generan valor a la entidad, que traducido en términos de la calidad, brindan servicios eficientes y eficaces.

## Bibliografía

- Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. - Archivo de Bogotá. (2012). Gestión documental enfocada a procesos. *Colección instrumentos técnicos*, 7-67.
- Archivo General de la Nación. (1994). Acuerdo 07 de 1994. *Reglamento General de Archivos*. Bogotá D.C., Colombia.
- Rendón, G. (2007). Guía de procedimientos la gestión documental enfocada a procesos. *Dirección Archivo de Bogotá*, 12-51.
- Rodriguez, L., & Sierra, L. (2009). *GESTIÓN DOCUMENTAL ENFOCADA A PROCESOS - Orientaciones metodológicas*. Bogotá: Imprenta Distrital - D.D.D.I.
- SENA. (s.f.). *Pagina SENA*. Recuperado el Junio de 2015, de <http://www.sena.edu.co/Paginas/Inicio.aspx>
- Sierra, L. (2012). Gestión Documental enfocada a procesos: una mirada desde la administración pública distrital. *Revista Interamericana de Bibliotecología*.
- Zapata, C. (2011). *Gestión documental & Gobierno Electrónico: problema, retos y oportunidades para los profesionales de la información*. Bogotá: Archivo General de la Nación de Colombia.