

SEMINARIO DE GRADO



GUILLERMO HERNANDO JUNCA OSPINA

SISTEMAS DE PROCESOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL PARA EL SECTOR GOBIERNO  
EN COLOMBIA

PROFESOR

JACKSON PAUL PEREIRA SILVA

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
ESPECIALIZACIÓN EN ALTA GERENCIA  
BOGOTÁ D.C.

2017

## Tabla de contenido

1	Lista de Tablas .....	2
2	Lista de Gráficos .....	2
3	Lista de figuras.....	2
4	Lista de imágenes .....	2
5	Titulo.....	3
6	Delimitación del problema.....	3
6.1	Antecedentes:.....	4
6.2	Justificación .....	5
7	Objetivo General.....	7
8	Objetivos Específicos .....	7
9	Marco Teórico .....	7
10	Desarrollo del trabajo .....	11
11	Conclusiones.....	19
12	Referencias bibliográficas.....	20

### 1 Lista de Tablas

Tabla 1: Categorización de los archivos públicos.....	13
Tabla 2: Criterios para la selección de una herramienta BPMS .....	14

### 2 Lista de Gráficos

Grafica 1: Histórico Normatividad Sistema de Gestión Documental en Colombia .....	5
---	---

### 3 Lista de figuras

Figura 1: Modelo Proceso de Consultoría Empresarial .....	9
Figura 2: Etapas de un Beneficios de un BPM .....	9
Figura 3: Modelización de Procesos BPM (Solicitud de traducción de un documento) .....	16

### 4 Lista de imágenes

Imágenes 1: Ejemplo Cuadro de Mando Integral .....	11
--	----

## **5 Título**

Modelo de Consultoría en Sistemas de Procesos de Gestión Documental para el Sector Gobierno en Colombia.

## **6 Delimitación del problema**

El buen manejo de la información documentada (física y digital) dentro de una entidad influye directamente en su buena administración y transparencia en sus procesos. A pesar que Colombia está respaldada por la Ley 594 de 2000 Artículo 21 “Programas de Gestión Documenta” en donde se establecen la normatividad y reglamentación emanada por el Archivo General de la Nación (AGN) y en la cual se incentiva el uso de las nuevas tecnologías para el desarrollo de esta actividad, todavía no se ha podido establecer un modelo sistemático cien por ciento digital que adopte una adecuada normalización de los procesos de generación, ingreso, descripción, ordenamiento , búsqueda y conservación de la información documentadas por parte de las entidades gubernamentales; esto a su vez genera reproceso, errores e ineficiencia en la gestión de control documental por parte de los funcionarios de cada una de las entidades del estado y resultado de esto la insatisfacción por parte de los ciudadanos a los cuales se les afectan sus tiempos y costos en desplazamientos y resolución de sus trámites y servicios; por lo que el desarrollo de esta investigación abarcara tres ejes fundamentales de desarrollo, entidad, funcionarios y usuario final (Ciudadanos).

A partir de lo anterior se plante la siguiente pregunta de investigación: ¿Cómo definir un modelo de Gestión Documental cien por ciento digital para el Sector Gobierno en Colombia, que cumpla con la normatividad del Archivo General de la Nación, con el fin de establecer un proceso óptimo para las Entidades, los funcionarios y los usuarios finales (El Ciudadano)?.

## **6.1 Antecedentes:**

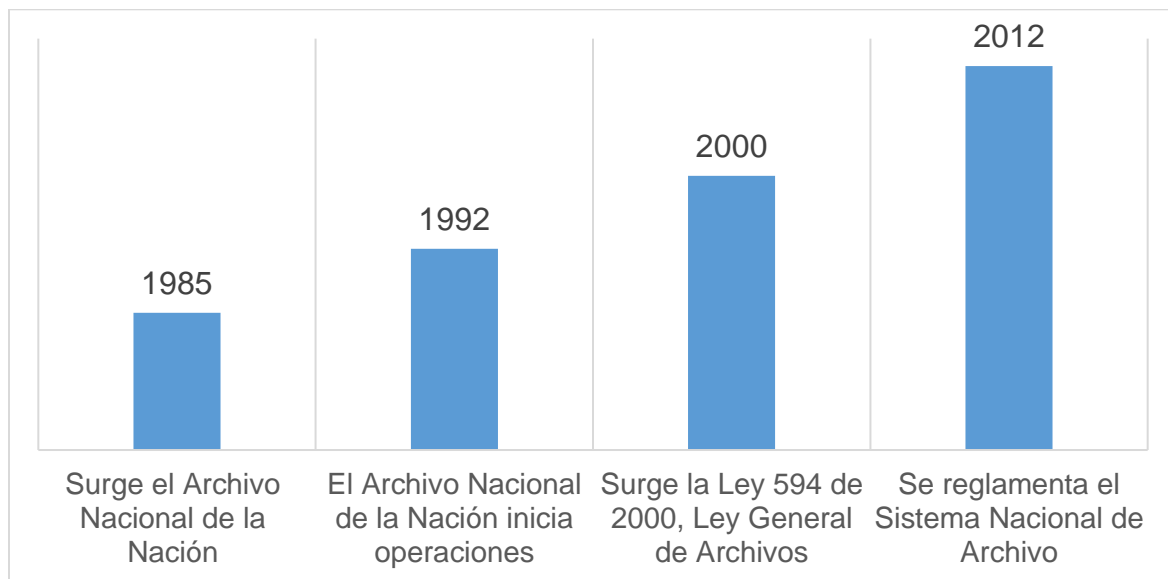
En el año de 1989 se crea el Archivo General de la Nación mediante sanción de la Ley 80, su primer artículo dicta lo siguiente (Ley N° 80,1989) “Créase el Archivo General de la Nación, como un establecimiento público, del orden nacional, adscrito al Ministerio de Gobierno, con personería jurídica, patrimonio propio, autonomía administrativa y con domicilio en Bogotá, D.E.”, entre sus principales funciones se destacan las de Establecer, organizar y dirigir el Sistema Nacional de Archivos (SNA), con el fin de planear y coordinar la función archivística en toda la Nación, salvaguardar el patrimonio documental del País y ponerlo al servicio de la comunidad, además de promover la política nacional de archivo.

Otro paso importante a nivel de gestión documental en el país se dio en el año 2000 con el surgimiento de la ley 594 cuyo objeto fundamental es el de (Ley N° 594,2000) “Establecer las reglas y principios generales que regulan la función archivística del Estado” lo cual se aplica para entidades públicas en todos los niveles y a las entidades privadas que cumplen funciones públicas. Dentro de la misma ley se establecen los principios generales que rigen la función archivística los cuales son: El fin del archivo, la importancia de los archivos, la institucionalidad e instrumentalidad, la responsabilidad, la dirección y coordinación de la función archivística, administración y acceso, la racionalidad, la modernización, la función de los archivos, el manejo y aprovechamiento de los archivos y la interpretación. Quisiera resaltar lo dicho en el artículo 4<sup>a</sup> párrafo h el cual dicta lo siguiente (Ley N° 594,2000) “Modernización. El Estado propugnará por el fortalecimiento de la infraestructura y la organización de sus sistemas de información, estableciendo programas eficientes y actualizados de administración de documentos y archivos” que es la parte fundamental dentro de la implementación del modelo sistemático de la gestión documental.

Finalmente es importante destacar el alcance del Decreto 2609 del 14 de diciembre de 2012, por el cual se reglamenta el título V de la Ley 594 de 2000, el cual dispone en su artículo 3° (Ley N° 594,2000) “la gestión de documentos está asociada a la actividad administrativa del Estado, al cumplimiento de las funciones y al desarrollo de los procesos de todas las entidades del Estado;

por lo tanto, es responsabilidad de los servidores y empleados, aplicar las normas que en esta materia establezca el Archivo General de la Nación.”. Es un deber para todos los funcionarios públicos desarrollar la gestión documental de su entidad según lo dicta en la Ley 594 de 2000, por lo anterior se puede establecer un Modelo BPM (Gestión por procesos) que encaje en lo exigido en la norma.

*Grafica 1: Histórico Normatividad Sistema de Gestión Documental en Colombia*



*Fuente: Elaboración propia. Datos tomados de la Ley 594 de 2000 y Ley N° 80,1989*

## 6.2 Justificación

Las ventajas de automatizar todo el proceso de Gestión Documental en entidades gubernamentales traerían muchos beneficios desde diferentes puntos de vista (Entidad, funcionarios, ciudadano) y por medio del modelo que se pretende plantear, la transición de los viejos sistemas de gestión documental con los que hoy cuentan la entidades a los nuevos sistemas no acarrearían tanto trauma para las entidades y para el Archivo General de la Nación –AGN.

El modelo que se pretende plasmar para esta transición es el Modelo y Notación de Proceso de Negocio estándar (BPMN) el cual proporcionaría a las entidades la capacidad de entender sus procedimientos internos de negocio, en este caso el Sistema de Gestión Documental, en una notación gráfica (Flujogramas de procesos) y les daría la capacidad de comunicar estos procedimientos de una manera estándar, fácil de entender, en donde todas las partes interesadas intervinieran de forma eficiente y armónica. Este modelo también facilitaría la interacción y colaboración entre entidades centralizando toda la información del gobierno en un solo sistema, lo que aseguraría que las entidades vieran un flujo de trabajo documental transparente y eficiente, que garantizaría la creación, aprobación y criterios de almacenamiento y recuperación de toda la información del estado.

Acotando los beneficios de este modelo se podría colaborar desde el punto de vista de las entidades con la asignación de espacio físico para el almacenamiento de documentos, manejo de cero papel y almacenamiento de la información digitalizada una vez se cuenta con ella, dar cumplimiento en los tiempos establecidos por la ley para dar respuestas a los derechos de petición y tutelas establecidos por los ciudadanos, aumentar los tiempos y la operatividad para la recuperación de la información documentada, garantizar la integridad y preservación a largo plazo de los documentos, reducir costos por la utilización, mantenimiento y recuperación de documentos físicos, entregar información estadística e histórica sobre la gestión de la información documentada a los diferentes entes de control y finalmente aumentar la satisfacción de sus usuarios finales (los Ciudadanos).

Desde el punto de vista de los funcionarios los beneficios que generan la adopción del modelo serían la equidad en la carga de trabajo (balanceos de carga e identificación de cuellos de botella en el proceso), la facilidad en el acceso a la información, la minimización en tiempos operacionales a través de integraciones con los diferentes sistemas y el cumplimiento oportuno de sus actividades a través de alarmas preestablecidas de sus tareas.

Y por último los beneficios desde el punto de vista de los ciudadano que al final son los que califican a la entidad y por consiguiente a los funcionarios que en ella labora, serían el acceso a

trámites y servicios por diferentes canales de atención, la notificación oportuna del estado de sus trámites, la consulta histórica de sus solicitudes y tramites, la respuesta oportuna de trámites y servicios y la ayuda descriptivas para el diligenciamiento de la solicitud de su tramites por medio de los diferentes canales de atención.

## **7 Objetivo General**

Generar un Modelo de Consultoría en Sistemas de Procesos de Gestión Documental para el Sector Gobierno en Colombia.

## **8 Objetivos Específicos**

- Alinear el modelo al marco legal según el Archivo General de la Nación.
- Ilustrar paso a paso el modelo de Consultoría en Sistemas inteligentes de Procesos.
- Evidenciar los beneficios de implementar el modelo en el sector gobierno.

## **9 Marco Teórico**

### **Consultoría Empresarial:**

Para poder abordar el objetivo general de esta investigación se debe ahondar en el concepto de consultoría empresarial, por lo tanto a continuación se comentaran los inicios de la consultoría empresarial, sus principales exponentes y para finalizar los diferentes conceptos de consultoría empresarial modernos.

La consultoría empresarial dio sus orígenes en la segunda mitad del siglo XVIII en el Reino Unido con la revolución industrial entre 1820 y 1840, esto debido a la aparición de la máquina de vapor y la aparición de las fábricas modernas. Sus raíces van de la mano con el inicio del concepto de

administración de empresas. Los primeros en impulsar y desarrollar la consultoría fueron Frederick. W. Taylor, Frank y Lillian Gilbreth, Henry L. Gantt y Harrington Emerson. Los cuales creían en la aplicación del método científico para resolver los problemas de la producción en sus empresas.

La consultoría en sus orígenes se centró en la solución de problemas tipo productivos y como una herramienta para desarrollar fábricas y talleres más eficientes lo que contribuía a estudio de tiempos y movimientos, reducción de costos de producción y la organización racional del trabajo, lo que dio origen al concepto de ingeniería industrial. Esta explosión de eficiencia industrial y empresarial se expandió a países como Estados Unidos, Francia, Alemania, Checoslovaquia y otros países industrializados de la época.

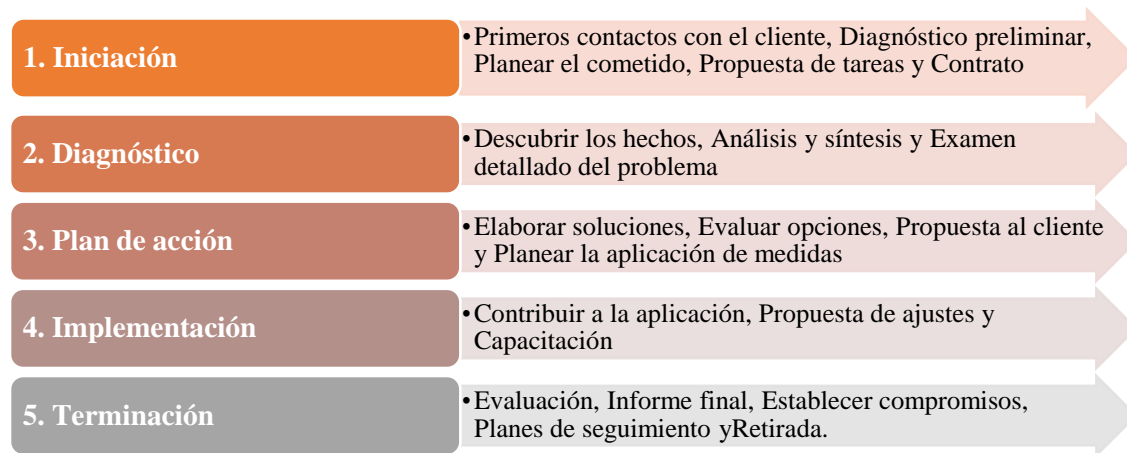
Ya en nuestros tiempos se puede definir a la consultoría empresarial como un servicio interno o externo al que acuden las empresas de toda índole para poder dar solución a sus problemas y así volverse más competitivas en el mercado, otros autores afirman lo siguiente:

El autor (William, 2005) afirma que “la consultoría empresarial es cualquier empresa que da consejos o presta otros servicios de naturaleza profesional a cambio de una retribución económica”(p.3). De otro lado el autor (Alfonso, 1998) señaló que “la Consultoría Empresarial es un servicio prestado por una persona o personas independientes, calificadas en la identificación e investigación de problemas relacionados con políticas, organización, procedimientos y métodos” (p.7).

El proceso para la implementación de un modelo de consultoría difiere con respecto a los objetivos y características de cada proyecto (Cliente o entidad) a abordar, sin embargo el más utilizado y que se alinea nuestra investigación es el modelo de proceso que plantea el señor Valles Romero, José Antonio (se tomara en cuenta el modelo pero la solución del modelo de consultoría resultado de la investigación no será el mismo):



Figura 1: Modelo Proceso de Consultoría Empresarial



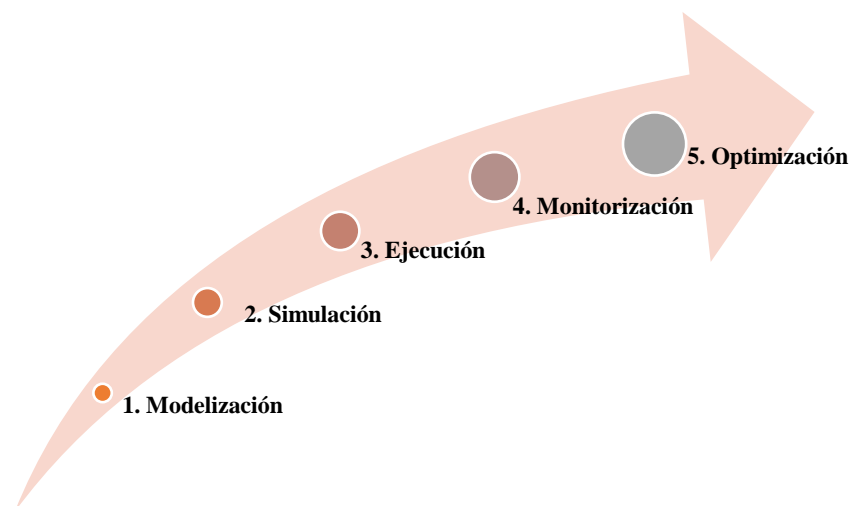
Fuente: (Valles Romero, 2008)

El anterior modelo se pretende adaptar según lo contenido en la gestión por procesos inteligentes (iBPM).

### Implementación del Enfoque BPMN en las organizaciones:

Para poder implementar una Gestión por Procesos adecuada dentro de una organización se deben seguir cinco (5) etapas:

Figura 2: Etapas de un Beneficios de un BPM



Fuente: Elaboración propia, datos tomados de Aura Portal-GUIA-Vista De Pájaro

A continuación se describen cada una de las etapas del BPM (Business Process Management)

**Etapa de Modelización:** en esta etapa de la gestión se diagrama el flujo de trabajo entre proceso, se identifican los diferentes elementos que están involucrados en el proceso como tareas personales, tareas sistemáticas, compuertas de decisión, elementos de inicio de corriente o de fin de corriente, subprocessos, etc. Entradas y salidas de flujo, identificación de las áreas que integran el proceso así como sus actores, lo que nos facilita su comprensión.

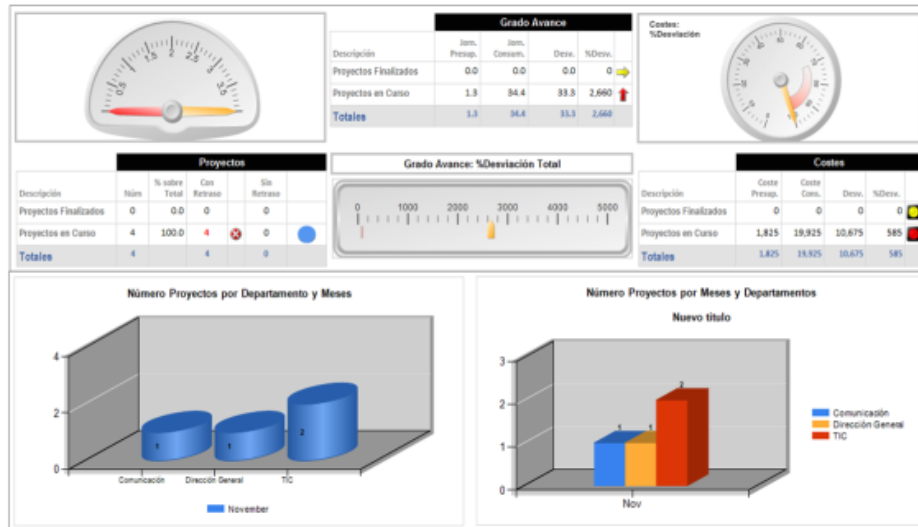
**Etapa de Simulación:** En esta etapa podemos referirnos a dos (2) tipos de simulaciones, la estadística o la real. En resumidas cuentas la simulación estadística se basa en supuestos y casos de estudio por medio de la recolección de información histórica de un proceso específico, en donde se plantean varios escenarios prácticos con el fin de llegar a conclusiones concisas, de cuellos de botella y optimización de elementos en el diagrama del proceso. La simulación real se basa no solo en datos históricos de la información almacenada en cada uno de los procesos sino que también se pueden establecer escenarios de trabajo con datos reales de negocios previstos para poder dimensionar bien el proceso y de esta forma poder ofertar con una ventaja competitiva frente a las demás empresas.

**Etapa de Ejecución:** En esta etapa es donde se ejecuta lo que se ha modelizado o diagramado en fases anteriores. Esta se considera la etapa de producción, en esta etapa también se observa el flujo de trabajo el cual va designando tareas a cada uno de los protagonistas del proceso.

Cada uno de los usuarios interactúa desde su bandeja de entrada donde se van categorizando las tareas y alertando según los tiempos programados de ejecución de cada elemento del flujo de trabajo.

**Etapa de Monitorización:** En esta etapa se analiza, se observa y se controlan los resultados de la etapa de Ejecución mediante cuadros de mandos de análisis (Dashboard), los cuales realizan consultas en tiempo real de todos los procesos. Estas herramientas permiten observar, controlar y analizar lo que está ocurriendo en la entidad.

*Imágenes 1: Ejemplo Cuadro de Mando Integral*



*Fuente: Datos tomados de Aura Portal-GUIA-Vista De Pájaro 2017*

**Eta de Optimización:** En esta última etapa se pueden realizar aspectos de mejora a los procesos después de identificar posibles cuellos de botella o reprocesos según lo analizado en la etapa de monitorización. Los cambios se realizan en el modelo del proceso (Diagrama de la etapa de Modelización) de forma sencilla para luego verificar mediante la etapa de simulación y de esta forma seguir con la mejora continua y la optimización del modelo de proceso.

## 10 Desarrollo del trabajo

Alineación del modelo según el marco legal exigido por el Archivo General de la Nación:

El modelo de consultoría se alinea al marco legal según lo dispuesto en la Ley 80 de 1989 y la ley 594 de 2000, por medio de la selección de una herramienta BPMs que cumpla con las siguientes funcionalidades y criterios técnicos:

- La herramienta deberá permitir la creación, recepción, distribución, consulta, organización, recuperación y disposición final de los documentos.
- Los documentos reproducidos por el software deberán gozar de la validez jurídica por medio de firmas digitales certificadas.

- La creación, organización, preservación y control de los archivos deberán tener en cuenta los principios de procedencia y orden original.
- El Soporte documental deberá utilizar un software de última generación para la administración y conservación de sus archivos.
- La herramienta deberá permitir la integración de nuevas tecnologías y soportes, siempre respetando los principios y procesos archivísticos.
- La herramienta deberá permitir elaborar y administrar tablas de retención documental
- La herramienta deberá generar reportes estadísticos en tiempo real de la información documentada de manera que se asegure el control de los documentos en sus diferentes etapas.
- La herramienta deberá proporcionar ventanas tipo web para el acceso y consulta de los documentos, según perfiles.
- La herramienta deberá proporcionar un sistema integrado de conservación en cada una de las fases del ciclo vital de los documentos.
- La herramienta deberá asegurar la calidad de la información documentada
- La herramienta deberá generar control sobre los tiempos de permanencia de la información documentada.
- La herramienta deberá permitir la creación y asignación de permisos según los roles dentro de las diferentes entidades
- La herramienta deberá permitir el acceso de los funcionarios y participantes externos del proceso de gestión documental de forma segura a través de la creación a la medida de roles, grupos, perfiles y poder almacenar los documentos, tarea o flujos de proceso de cada usuario como elementos protegidos.

La herramienta deberá poder categorizar los archivos públicos según la siguiente tabla:

*Tabla 1: Categorización de los archivos públicos*

A nivel organizacional	A nivel organizacional	A nivel jurídico
Archivos de entidades del orden nacional	Archivos de la Rama Ejecutiva	Archivo General de la Nación
Archivos de entidades del orden departamental	Archivos de la Rama Legislativa	Archivo General del Departamento
Archivos de entidades del orden distrital	Archivos de la Rama Judicial	Archivo General del Municipio
Archivos de entidades del orden metropolitano	Archivos de los Órganos de Control	Archivo General del Distrito
Archivos de entidades del orden municipal	Archivos de los Organismos Autónomos	
Archivos de entidades del orden local		
Archivos de las nuevas entidades territoriales que se creen por ley		
Archivos de los territorios indígenas, que se crearán cuando la ley los desarrolle		

*Fuente: Elaboración propia, datos tomados de la Ley 594 de 2000*

**A continuación se Ilustrar paso a paso el modelo de Consultoría en Sistemas inteligentes de Procesos de Gestión Documental:**

### **1. Notificación del Nuevo Negocio**

Primeros contactos con el cliente (Correo electrónico), enviar propuesta comercial y programación de reunión de apertura, tener presente la planeación del cometido, la propuesta de tareas y los términos del Contrato

## 2. Selección de la herramienta iBPMS

Criterios para la selección de una herramienta BPMS:

- Tener presente el número de usuarios que se van a utilizar.
- Tener presente que la información que se va a manejar es nacional.
- Asegurar que en la herramienta se puedan configurar varios idiomas.
- Identificar que la información se pueda almacenar en servidores locales o preferiblemente en la nube
- Que pueda adoptar integraciones con otras herramientas fácilmente
- Que se pueda generar una interfaz gráfica intuitiva y con facilidad de uso.
- Que la el software permita medir y controlar la trazabilidad de los procesos en tiempo real sin depender de alguna persona es indispensable.
- Encontrar el software que permita a los usuarios acceder a las actualizaciones, los datos, reportes e informes, para que la información se maneje de forma eficiente y efectiva.

*Tabla 2: Criterios para la selección de una herramienta BPMS*

Criterios para la selección de una herramienta BPMS	
Técnicos	No Técnicos
Capacidad de modelación bajo estándar BPMN	Proveedor
Diseño de formularios	Costo de la solución BPMS
Simulación de procesos	Idioma
Motores de reglas de negocio	-
Integración	-
Plataformas que soportan	-

*Fuente: Elaboración propia, datos tomados de, <http://www.processonline.com.co>*

### **3. Definir el Objetivo**

Prestar los servicios de consultoría para la implementación de un Sistema inteligente de Procesos de Gestión Documental por medio de un software iBPMs en el sector gobierno de Colombia.

### **4. Definir Alcance**

Automatizar el proceso de Gestión Documental, definiendo los mecanismos más adecuados para la sistematización y el procesamiento de la información mediante el modelo BPM (gestión por procesos) y bajo la notación BPMN que consiste en una notación gráfica para elaborar el modelamiento de los procesos de negocio, en un formato de flujos de trabajo, describiendo los pasos lógicos de la operación.

### **5. Desarrollo de Planes del Proyecto**

- Plan de trabajo con las actividades, recursos, tiempos de inicio y finalización de las actividades.
- La asignación de recursos.
- Plan de gestión de riesgos y metodología de trabajo.
- Plan de transferencia de conocimiento.
- Plan de comunicaciones
- Plan de aceptación del producto.

### **6. Requerimientos**

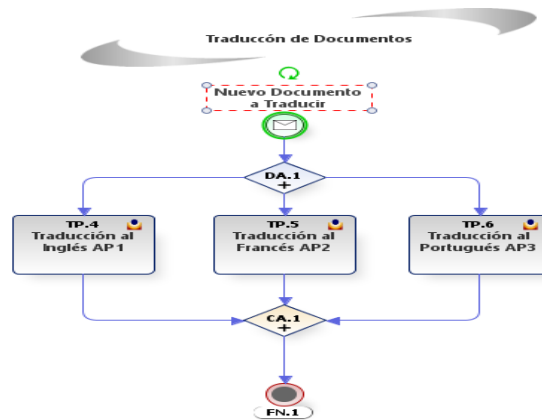
Levantamiento de la información y construcción de los flujos del proceso utilizando la anotación BPMN:

Se deberán realizar entrevistas y validaciones para generar el levantamiento de la información necesaria con cada integrante del proceso de Gestión Documental, con el fin de obtener el conocimiento completo de cada actividad asociada al proceso, para realizar el mejor y más eficiente diseño de flujo de trabajo. Lo anterior debe estar debidamente coordinado con el Supervisor del contrato.

El resultado de lo anterior será el flujo del proceso de Gestión Documental en notación BPMN alineado a las necesidades de la entidad.

## Ejemplo de flujo de procesos:

Figura 3: Modelización de Procesos BPM (Solicitud de traducción de un documento)



Fuente: Elaboración propia, datos tomados de Aura Portal-GUIA-Vista De Pájaro 2017

## 7. Desarrollo implementación BPMN

**Diseño:** Cuando el BPMN del proceso de Gestión Documental este aprobado se debe implementar el modelo de bases de datos (bibliotecas), las reglas del negocio y la interfaz gráfica requerida para la operación del proceso. En esta actividad se debe tener en cuenta la clasificación de la información que posee la cada Entidad y su respectiva imagen corporativa. Después de diseñar las bases de datos (bibliotecas) que se requieran para el óptimo funcionamiento del proceso y la interfaz gráfica se deberá entregar a la entidad el modelo de datos, el diccionario de datos, con su documentación respectiva, la interfaz gráfica, las reglas de negocio y los servicios de integración con los otros procesos y sistemas que se encuentran en operación y que se requieren para integración.

**Automatización y simulación:** Los procesos de automatizados y simulación se ejecutaran y administraran vía Web y con el esquema de seguridad adecuado según las políticas de seguridad de la Entidad.

El diseño de la integración y exposición de las funcionalidades del proceso automatizado deberá ser diseñado y documentado como servicio web.



## **8. Pruebas**

Antes de iniciar con la etapa de implementación y despliegue del proceso de Gestión Documental automatizado, se debe garantizar la funcionalidad del mismo acorde con los requerimientos y definiciones de la entidad. Por lo tanto se deberá llevar a cabo pruebas funcionales, técnicas y de desempeño para entregar un producto de alta calidad.

El plan de pruebas deberá contener la siguiente documentación:

- Pruebas unitarias
- Pruebas de carga de información
- Pruebas de ethical hacking
- Documentación de las pruebas realizadas con las bitácoras respectivas con el registro de errores, manejo y solución (fecha y hora de reporte, quien lo reporta, fecha y hora de solución, cuál fue la solución, etc.).
- Actas de aceptación de pruebas.
- Documentación técnica: Manual de instalación, Manual de configuración de la herramienta y Manual de Usuario.

## **9. Implementación**

En la implementación del proyecto se desarrollan las actividades para la puesta en funcionamiento de la solución del Sistema de Gestión Documental, para esto se realizara el paso del ambiente de pruebas al de producción. Una vez se haya puesto en producción el proceso se realizara acompañamiento técnico a la entidad para el periodo de estabilización del proceso implementado el cual se acordara en común acuerdo con el área de soporte de la entidad.

Como resultado de esta etapa de implementación se deberá entregar a la entidad lo siguiente:

- Acta de puesta en producción
- Documentación detallada del proceso ajustado (BPMN), si se realizaron cambios.
- Documentación técnica ajustada.
- Manual de usuario final.
- El proceso construido y ajustados

Una vez finalizada la etapa de estabilización del proceso, se dará por entregado el proceso automatizado, para lo cual se firmara el acta de recibo a satisfacción por parte del Supervisor del contrato, finalizando esto se iniciara con el proceso de garantía de la solución.

## **10. Periodo de Garantía de los procesos automatizados**

La garantía del proceso construido y automatizado, se fijara con la entidad y se iniciara a partir del recibo a satisfacción. Esta garantía de comprender soporte técnico y funcional, actualización del proceso (por cambios normativos) y mejoramiento del proceso (optimización del flujo en las tareas construidas, mayor integración, etc.).

## **11. Capacitación Usuarios Técnicos y Funcionales**

La capacitación y entrenamiento técnico funcional deberá ser asumida por el fabricante del software seleccionado, dictada en español y de manera presencial a máximo 2 personas que designe la entidad, a través del Supervisor del contrato, el tiempo de capacitación será acordado por ambas partes de acuerdo a la complejidad del proceso.

## **12. Evaluación del Proyecto**

Una vez cerrado al proyecto se solicitara a la entidad la evaluación del mismo según modelo de satisfacción del cliente, esto con el fin de levantar acciones de mejoramiento y así fomentarla mejora continua en el modelo.

### **A continuación se listaran los beneficios resultado de implementar la solución del modelo de Consultoría en Sistemas de Procesos de Gestión Documental:**

- Se asegura un modelo de Gestión Documental coherente y alineados a la entidad y al marco legal definido por el Archivo General de la Nación.
- Acceso a la información documentada por diferentes canales de atención.
- Claridad en el Proceso de Gestión Documental lo que permite a la entidad tener una visión global de todas las actividades que va desarrollando el proceso en tiempo real.
- Mayor flexibilidad y disminución de tiempos de respuesta tanto para los funcionarios como para los usuarios debido al modelo BPMN, por medio del cual se podrán generar cambios al proceso (flujo de trabajo) de manera sencilla, rápida y segura sin la afectación del servicio.
- El modelo asegura de que las tareas realizadas se hagan conforme a las definiciones establecidas por la entidad ya que por medio del iBPM se realiza un registro de todos los

pasos realizados al ejecutarse el proceso, lo que permite un mayor control y trazabilidad la información documental.

- Posibilidad de integración de los sistemas de información documental utilizados por las entidades.
- Administración clara de cada una de las tareas y actividades del proceso de Gestión Documental por lo que desde el principio se definen los participantes de cada actividad del proceso y qué rol desempeñará cada uno. Esto permitirá incrementar la productividad y aumentar la eficiencia del proceso.
- Reducción de riesgos por la migración de la información e implementación del proceso, gracias al módulo de simulación de procesos.
- Por medio del monitoreo del proceso se podrá generar una mejora continua ya que se pueden identificar puntos críticos de control a los cuales se les podrá dar solución por medio de balanceo de cargas o cambio en el modelo de gestión documental de forma eficiente.
- Se garantiza la integridad y Preservación a largo plazo de los documentos.
- Mejor relación costo, calidad y beneficio por la minimización de costos por uso de papel y espacios físicos para su almacenamiento y el aumento en la satisfacción de las partes interesadas.

## **11 Conclusiones**

- Se logró generar un modelo de Consultoría en Sistemas de Procesos de Gestión Documental para el Sector Gobierno en Colombia, alineado al marco legal, adoptando lo exigido en las Leyes 80 de 1989 y 594 de 2000 las cuales especifican y ordenan la adecuada administración de un Sistema de Gestión Documental en Colombia, estas leyes se adoptan con la selección precisa y específica de la herramienta BPMs con la cual se asegura el resultado de la solución de un proceso sistemático en Gestión Documental.
- Para la adopción del modelo se consideraron doce 12 pasos específicos, los cuales se sustentaron de forma sistemática, legible y comprensible para que la implementación del modelo se pueda llevar a cabo de forma clara y concisa. En la ilustración del modelo se

especifican paso a paso cada una de las actividades a desarrollar y la información documentada necesaria para su adopción.

- El modelo de sistematización de gestión documental se alinea al modelo de gestión por procesos (BPM) modelizar, simular, ejecutar, monitorizar y optimizar de la siguiente forma: el levantamiento de la información para la gestión de los flujos de trabajo por medio de las entrevistas se alinea a la actividad de modelización, el escenario de pruebas se alinea a la actividad de simulación, la puesta en marcha a la actividad de ejecución, el acompañamiento al proceso implementado a la actividad de monitorización y finalmente la actividad de optimización se alinea al concepto de balanceo de cargas y eliminación de cuellos de botella del proceso.
- El beneficio principal que abarca a nuestros 3 usuarios específicos (entidad, funcionarios, ciudadanos) es la optimización en todo el sistema de gestión documental en tiempos movimientos y administración de archivos gracias al mayor aprovechamiento de los sistemas tecnológicos que ejecutan el proceso de forma específica, fácil de modificar, fácil de usar y fácil de implementar en las entidades gubernamentales. Otras bondades alcanzadas son la satisfacción de las partes interesadas, la mejora en la comunicación interna de la entidad, el aumento en la productividad, la aceleración en la finalización de las actividades de gestión y finalmente por la toma de mejores decisiones.

## **12 Referencias bibliográficas**

- Alfonso, D. Z. (1998). Consultoría de Empresas en el Perú: Norma.
- Criterios para la selección de una herramienta BPMS texto completo (<http://www.processonline.com.co>).
- GUÍA Vista de Pájaro de AuraPortal texto completo (<https://issuu.com/scmx/docs/auraportal-guia-vistadepajaro>).
- Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. Normas técnicas colombianas sobre documentación. Bogotá, D.C.: Icontec, 2000.

- Isaza, J. y Rendón, J. (2007). Guía metodológica para la formulación y presentación de proyectos de investigación. Bogotá: Javegraf.
- LEY 594 DE 2000. Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones. Congreso de Colombia. Bogotá Julio de 2000.
- LEY 80 DE 1989. Por la cual se crea el Archivo General de la Nación y se dictan otras disposiciones. Congreso de Colombia. Bogotá Diciembre de 1989.
- ¿Por qué tener BPM en su empresa? texto completo (<http://www.processonline.com.co>).
- Valles Romero, J. A. (2008). Consultoría en la Logística y Transporte. México: Avyasa Editores.
- William, C. (2005). Cómo ser un Consultor Exitoso. Bogotá: Norma.