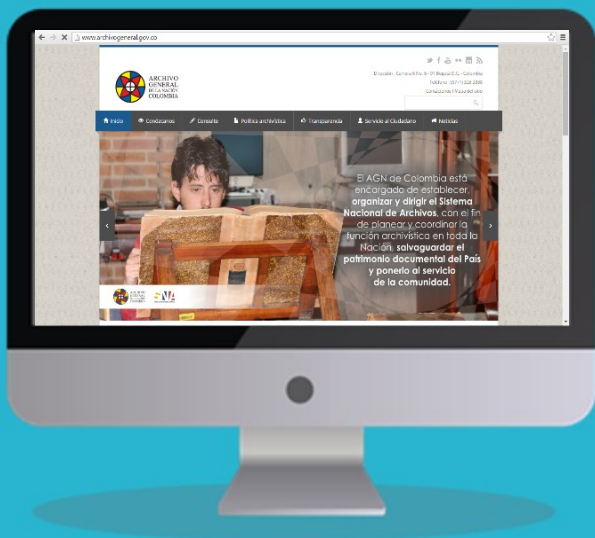


# Cambios institucionales que transforman mentalidades

## Experiencia: Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo SGDEA



<http://www.archivogeneral.gov.co/pgd>



### TEMAS CLAVE

Eficiencia Administrativa (interoperabilidad).



### PALABRAS CLAVE

Archivo, Documentos Electrónicos, Sistema de Información, Servicios, Transformación, Sistema de Gestión, Plataforma Web



### LOCALIDAD, PAÍS REGIÓN

Colombia, Suramérica



### ENTIDADES PARTICIPANTES

Archivo General de la Nación: Entidad Nacional, Sector Gobierno



### ESTADO

Implementación



### FECHA DE INICIO IMPLEMENTACION

2013



CENTRO DE INNOVACIÓN  
EN GOBIERNO ELECTRÓNICO



MINTIC

vive digital  
Colombia



TODOS POR UN  
NUEVO PAÍS  
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

El Archivo General de la Nación de Colombia implementó el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (SGDEA), un grupo de sistemas de información destinados a gestionar documentos electrónicos y mantener los flujos de trabajo en entornos digitales logrando reducir el consumo de papel y mejorando la eficiencia en la institución.



# Justificación, población, objetivo y contexto

## LA OPORTUNIDAD QUE SE DESEABA

### APROVECHAR:

El Archivo General de la Nación (AGN) de Colombia, es la entidad rectora encargada de formular, orientar y controlar la política archivística del Estado Colombiano, y mejorar la eficiencia de la gestión pública a través de una gestión documental articulada con el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Además de ser el abanderado de la gestión eficiente de documentos, el AGN es el punto de referencia de las demás entidades del Estado en éste tema.

El AGN, con el propósito de promover a su interior el uso de tecnologías en la gestión archivística, realizó un estudio, donde se evidenció que la mayoría de los trámites documentales, eran físicos, además, la información no se encontraba ni centralizada ni organizada y no existía automatización de procesos y procedimientos que facilitarían la

<sup>1</sup> La norma ISO/IEC 15489 parte 1 y parte 2, fue creada por la Organización Internacional de Normalización-ISO en Ottawa, Canadá, en el mes de septiembre del 2000. Es la primera norma ISO elaborada para la gestión integral de

búsqueda, consulta y preservación de la información.

## POBLACIÓN QUE SE BUSCABA IMPACTAR

Se pretendía impactar dos tipos de usuarios, los internos: servidores públicos y contratistas, y los usuarios externos: entidades públicas o ciudadanos que necesitaran trámites y realizaran solicitudes por medio físico o virtual.

## FACTORES IMPULSORES

El AGN, fue uno de los promotores de la directiva presidencial No. 04 del 2012 y del manual de Gobierno en Línea en cuanto al desarrollo de: a) Formularios de diligenciamiento en línea, b) Automatización de trámites y servicios, d) Ventanillas únicas virtuales, c) Uso de firmas electrónicas y digitales, d) Uso de medios electrónicos en procesos y procedimientos internos, e) Generar intercambio de información (documentos electrónicos) entre entidades.

los sistemas archivísticos, los archivos y los documentos de archivo.

<sup>2</sup> Las Tablas de Retención Documental – TRD del Archivo General de la Nación, constituyen un instrumento archivístico que permite la clasificación documental de la

Por ello, debía ser ejemplo de la implementación de la directiva y constituirse en un punto de referencia para todas las entidades del Estado.

## LOS PRIMEROS PASOS

En el año 2010 el AGN, siguiendo el estándar internacional ISO 15489<sup>1</sup>, decidió adquirir un software de gestión de contenido empresarial (Enterprise Content Management, ECM) que permitiera la producción y captura de documentos en un sistema documental.

El ECM reúne cuatro aplicativos de base, el primero es el de *Producción*, que permite la captura de información ya sea web, digitalizada o bases de datos, entre otros. El segundo, *Gestión y Trámite* es el encargado de manejar el flujo de documentos (tránsito del documento). El tercero, es la *Preservación* a largo plazo, allí se cargan las tablas de retención documental<sup>2</sup> para su almacenamiento. Por último, la *Distribución*,

entidad acorde a sus estructura orgánico - funcional, e indica los criterios de retención y disposición final resultante de la valoración documental por cada una de las agrupaciones documentales.

que es un módulo de consulta interna o externa, para el cual se manejan protocolos de seguridad con el fin de que los usuarios externos tengan un acceso limitado.

Sin embargo, para que el ECM pudiera funcionar, se requirió de su adaptación a los sistemas de información de la entidad. Para ello, durante el año 2011 se realizó el diagnóstico de los sistemas de información y

sus características tecnológicas. Con esta información, se contrató un proveedor de servicios tecnológicos el cual habilitó el uso del ECM.



# Diseño, desarrollo y difusión

## EL PROCESO LLEVADO A CABO Y LA SOLUCIÓN

Una vez adaptado el ECM, desde la Dirección del AGN y en coordinación con las áreas de Planeación, Gestión Documental y Sistemas, se decidió en el 2012, desarrollar el Sistema de Gestión electrónica de Documentos de Archivo (SGDEA).

En principio, la coordinación de las áreas fue compleja, dado que los lenguajes de cada uno era totalmente distinto, y para lograr armonizarlos, se les solicitó un diagnóstico independiente sobre el rol que cada uno desarrollaba, así:

- Sistemas se encargó del diagnóstico para conocer la infraestructura tecnológica de la entidad;
- Planeación identificó, de acuerdo al mapa de procesos, cuáles eran los requisitos, procesos, procedimientos y usuarios encargados de producir cada documento de la entidad; por último,
- el área de gestión documental se encargó de documentar qué tipo de información se tenía en tablas de retención y archivos de la entidad.

Una vez consolidado el diagnóstico, se decidió desarrollar una fase piloto para la implementación de los flujos documentales electrónicos con el servicio de Registro y Gestión de las Comunicaciones Oficiales.

Este servicio fue seleccionado dado que la radicación de documentos no era un procedimiento complejo y además, porque no existía una relación entre la entrada y salida de comunicaciones. Por ejemplo, el consecutivo de los radicados no era el mismo entre los generados en línea y los que se manejaban al interior.

Para este proceso, se contrató a un desarrollador con altos estándares de calidad y con una amplia experiencia en el sector. Por su parte, el contratista responsable de habilitar el ECM se encargó de integrar el software.

En desarrollo del proyecto, se adelantaron acciones para integrar los recursos de hardware necesarios para el funcionamiento del sistema de registro y gestión de las comunicaciones oficiales del SGDEA.

También, se realizaron pruebas y correcciones para el funcionamiento del mismo; se pusieron en funcionamiento la plataforma de sede electrónica para el registro de usuarios, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias y la plataforma empleada para la gestión interna; y se realizaron las capacitaciones a distintos tipos de usuarios tales como administradores, técnicos en sistemas, técnicos en archivo y usuarios del equipo base.

En el año 2013, se realizó la contratación de una solución tecnológica para crear el modelo e implementación de los procedimientos electrónicos integrados a la arquitectura tecnológica del SGDEA. En este proceso, se construyeron los procesos y procedimientos de cada requerimiento, es decir, se le asignó a cada funcionario una función específica, pasos a seguir y productos entregables para lograr la gestión de expedientes electrónicos.

Con ello, se dio inicio a la implementación del SGDEA, el cual consiste en la homogenización, estandarización y formulación de lineamientos para la gestión de documentos electrónicos de archivo (edición, creación y gestión), mediante la adecuada aplicación de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

### UTILIZACIÓN DE LA SOLUCIÓN

El AGN, a través de tareas de asistencia técnica y socializaciones realizadas, ha brindado bases teórico-prácticas para dar a conocer conceptualmente los documentos electrónicos de archivo, su entorno, sus

necesidades de gestión, conservación y preservación a largo plazo, así como establecer los requerimientos específicos para la implementación del SGDEA. Como mecanismo de monitoreo, se han realizado actividades de seguimiento del trabajo, registro de incidencias detectadas y solución de problemas. Se cuenta con una

plataforma de registro, seguimiento y gestión de incidencias de la herramienta, con la cual se implementan las acciones de solución inmediata y se identifican las mejoras que requieren desarrollo.



# Impacto, evolución y aprendizajes

## PRINCIPALES LOGROS

### Creaciones o mejoras significativas

La implementación de la solución tecnológica para la edición, creación y gestión de documentos electrónicos de archivo impulsó, en los funcionarios con mayor tiempo de servicio en la entidad, el desarrollo de competencias informáticas e informacionales para desarrollar su trabajo en un entorno digital.

Esto generó entre ellos un cambio de costumbres para pasar de realizar sus actividades de manera manual y tradicional en formato papel a adaptarse, aprender y concebir la gestión documental haciendo uso de las TIC. Lo anterior, fue todo un logro administrativo que se consolidó después de varios meses de capacitación y socialización.

Además, dentro de las mejoras significativas para la entidad se encuentran:

- Reducción de uso de papel.
- Ahorro en espacio físico y equipamiento para el almacenamiento de documentos.
- Ahorro en tiempos de tramitación de la documentación.
- Aumento en la capacidad de monitoreo de los procesos o procedimientos.

- Centralización de los documentos aumentando la eficiencia y facilidad para clasificar y recuperar los documentos.
- Establecimiento de niveles de seguridad en el acceso a los documentos.
- Generación de Indicadores de Gestión (tareas pendientes de los usuarios, tiempos de respuesta, comunicaciones de entrada, comunicaciones de salida).
- El ciudadano puede realizar múltiples gestiones sobre los diversos trámites y consultar la información asociada al estado de su respuesta.
- Indexación de datos y archivos adjuntos procedentes de correos electrónicos.
- Control de cambios de los documentos y control de revisiones y accesos que se realizan a los documentos.
- Visualización y validación de documentos expedidos por el Archivo General de la Nación en línea.
- Relación de información por grupos y tipos de usuario.
- Evita la redundancia en la documentación y se controlan las versiones.
- Cambiar la manera en que se realizan los procedimientos internos, las funciones y las responsabilidades de los usuarios.

### Principales efectos para la entidad

- Revolución en la forma tradicional de ejecución de los procesos y procedimientos.
- Condiciones de confianza en el uso de los medios electrónicos, estableciendo las medidas necesarias para la preservación de la integridad de la información.
- Cambios en el Plan de Ajuste tecnológico, a fin de garantizar que la entidad contara con la infraestructura tecnológica necesaria para soportar el buen funcionamiento de los procesos y procedimientos electrónicos implementados.
- Uso y aprovechamiento de los avances tecnológicos.
- Generación de documentos electrónicos auténticos.
- Preservación de los documentos originales.

### Principales efectos para los usuarios

- Disponibilidad en la web de la información relacionada con su trámite.
- Hacer más fácil el ejercicio de derechos y el cumplimiento de deberes por medios electrónicos.

- Acceso a la información y transparencia: el ciudadano tiene acceso en tiempo real del procedimiento administrativo desde el comienzo hasta la resolución.
- Rapidez y mayor seguridad en el manejo de la información.
- Acceso a través de dispositivos móviles.
- Relación del ciudadano con la Administración Pública.

### Satisfacción de los usuarios

La entidad ha aplicado encuestas de satisfacción a los usuarios con respecto a los servicios y recursos de información proporcionados a través de la solución implementada. Esto permite identificar las deficiencias en la prestación del servicio y conocer las necesidades de información específicas de los usuarios en relación al uso del SGDEA.

<sup>3</sup> La normatividad que promueve el desarrollo de sistemas de gestión documental son: Acuerdo No. 060: Por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas Ley 1437 del 2011: Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Directiva Presidencial 04 del 2012: eficiencia administrativa

### LO QUE SIGUE HACIA EL FUTURO

Con la debida planificación, es recomendable implementar gradualmente procesos y procedimientos electrónicos que sean susceptibles de automatizar. Hoy, existen las condiciones normativas<sup>3</sup> que promueven el desarrollo de sistemas de gestión de documentos, por lo que se garantiza en corto, mediano y largo plazo, el sostenimiento y crecimiento de la herramienta dentro de la entidad y como guía para la implementación en otras entidades nacionales o territoriales.

El desarrollo y el mantenimiento del SGDEA fueron contemplados por fases. Por tal motivo, su implementación ha sido gradual y se mide en ciclos de elaboración de presupuesto de la entidad. La viabilidad presupuestal debe incorporarse en el plan de acción institucional anual de la entidad y hoy,

y lineamientos de la política cero papel en la administración pública. Decreto 2609 del 2012: Por el cual se reglamenta el Título V de la Ley 594 del 2000, parcialmente los artículos 58 y 59 de la Ley 1437 del 2011 y se dictan otras disposiciones en materia de Gestión Documental para todas las Entidades del Estado. Cumplimiento de la Estrategia Gobierno en línea. Decreto 19 del 2012: Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios

se cuenta con las apropiaciones necesarias para su desarrollo.

El proyecto del SGDEA, ha evolucionado en la planeación de la entidad en el marco del desarrollo del programa específico de Documento Electrónico, se tiene prevista la implementación gradual de los procedimientos de la entidad susceptibles de ser automatizados.

Otras formas en las que se tiene previsto escalar a futuro son:

- Análisis de necesidades para el mejoramiento del sistema actual y de la arquitectura empresarial.
- Diseño, adecuación e implementación gradual de nuevos procedimientos electrónicos.
- Actualización de procedimientos incluyendo los flujos de la

existentes en la Administración Pública. Por último, la Ley 1712 del 2014: Por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones.



documentación electrónica y gestión de la seguridad de la información.

- Capacitación y socialización de conceptos para la gestión documental en el entorno electrónico.
- Sensibilización y motivación para la gestión del cambio.
- Mejora de la solución para lograr la interoperabilidad de la plataforma con otras soluciones.

## PRINCIPALES APRENDIZAJES

### Principales obstáculos y forma como se sortearon

La implementación del SGDEA dentro de la entidad, no solo cambió la manera en que se realizan los procesos y procedimientos internos, sino también las funciones y las responsabilidades de los usuarios. En razón de ello, la gestión del cambio fue quizás el mayor obstáculo del proyecto, para lograr sortearlo, se realizaron múltiples capacitaciones para preparar a los funcionarios en su proceso de adaptación y aprendizaje tecnológico.

### Errores cometidos y ajustes que permitieron corregirlos

La falta de políticas internas para la gestión de registros en entornos electrónicos y débil desarrollo de capacidades técnicas al usuario final, quienes en algunos casos no estaban familiarizados con la tecnología.

### Factores de éxito.

El SGDEA permite una mayor eficiencia en la gestión pública, disminución del consumo de papel y logra que los funcionarios se apropien de las tecnologías para las tareas diarias de la entidad.

### Ideas para potenciar los resultados positivos.

- A través de la identificación de funciones de ayuda y consejos básicos para ayudar a los usuarios en las tareas básicas y a su entrenamiento en el uso del sistema.
- Resaltar a los usuarios cuyo rendimiento en la solución, proceso de aprendizaje y desarrollo de competencias

informacionales, haya sido notorio y satisfactorio.

- Evaluación del desempeño en el uso correcto de la solución implementada.
- Evaluación de calidad en el cumplimiento de estándares y normas en la solución implementada (accesibilidad, usabilidad, interoperabilidad, etc.).

## COMPARTIENDO LA EXPERIENCIA

Como recomendación para entidades que tengan necesidades o intereses similares, se encuentra que, en principio, se debe realizar un análisis de la situación actual. Luego, la revisión y caracterización de sus procesos o procedimientos y priorizarlos.

Además, siempre se debe tener en cuenta un análisis de la infraestructura tecnológica, un análisis de las competencias tecnológicas de los empleados y por último, involucrar al dueño de proceso (usuario final) en todo el proceso de implementación.



## Información adicional

### CONTACTE CON LOS PROMOTORES

**Erika Lucia Rangel Palencia.**

Coordinadora del Grupo de Innovación y Apropriación de Tecnologías de la Información Archivística, Archivo General de la Nación, 3282888 Ext. 320.  
erika.rangel@archivogeneral.gov.co

**Ángela Marcela Camacho Vargas,**

Coordinadora del Grupo de Archivo y Gestión Documental, Archivo General de la Nación, 3282888 Ext. 327.  
marcela.camacho@archivogeneral.gov.co

### FUENTES:

- Archivo General de la Nación. SGDEA. <http://www.archivogeneral.gov.co/> Visitado el 1 de septiembre del 2014.
- Archivo General de la Nación (2013). Documentación candidatura Premios a la Excelencia en Gobierno en línea EXCEL GEL 2013, Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Noviembre.
- Entrevista realizada el 2 de septiembre del 2014 a Ángela Marcela Camacho, Coordinadora del Grupo de Archivo y Gestión Documental. Archivo General de la Nación.
- Entrevista realizada el 4 de septiembre del 2014 a Erika Lucia Rangel Palencia, Coordinadora Grupo de Innovación y Apropriación de Tecnologías de la Información Archivística, Archivo General de la Nación.

## LOS ARTÍFICES

Estos son los agentes que han hecho parte del proyecto y su contribución.

NOMBRE	ROL
Archivo General de la Nación - Áreas de Planeación, Gestión Documental y Sistemas.	Dirección del proyecto, aporte de recursos técnicos, económicos y logísticos, implementación y difusión del Sistema.
Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC).	Colaborador. Aporte de recursos técnicos.
Contratista	Desarrollador. Encargado de Desarrollar el SGDEA.

## LOS HITOS

Los momentos clave de la experiencia presentada son los siguientes:

AÑO	MESES	FASES	HITOS
2010		Generación de Idea	Adquisición del ECM
2011		Diagnóstico	Diagnóstico interno del AGN.
2012	Enero-Diciembre	Diseño	Diagnósticos de cada área (planeación, sistemas, gestión documental)
			Selección del Desarrollador.
			Creación de casos de prueba y el establecimiento de la documentación del funcionario.
			Planes de control de cambios y la gestión de riesgos
2013 - 2014		Implementación	Puesta en funcionamiento del SGDEA (Enero de 2013).
			Capacitaciones a los funcionarios en el uso de la Plataforma.