

Metodología para implementar la gestión documental en la dirección de desarrollo institucional de la Universidad de Ciencias Informáticas

Methodology to implement the documental management in the address of institutional development of the University of Computer Sciences

Autores: Mónica Peña Casanova

Patricia Posada Soria

José Luis Naranjo Rosales

Juan Carlos Miranda Corrales

Institución: Universidad de Ciencias Informáticas, Cuba

Correo electrónico: monica@uci.cu

Resumen

El éxito y la eficacia en la implementación de un sistema automatizado para la gestión documental en una organización, está determinada por el establecimiento de un marco de buenas prácticas que abarque los procesos que se gestionen y esté alineado con la política y los objetivos de la misma y que mejore de forma sistémica y efectiva la creación, recepción, mantenimiento, uso, disposición e indexación de la documentación que se gestiona. En el presente artículo se propone una metodología para la personalización de una herramienta informática para la gestión documental, que toma en consideración los principales estándares, marcos de trabajo e iniciativas desarrolladas para organizar una gestión basada en procesos de la documentación, enfocada a la calidad de los servicios y a la planificación estratégica garantizando la continuidad del negocio.

Palabras clave: Gestión documental, gestión basada en procesos.

Abstract

The success and the effectiveness in the implementation of an automated system for the document management in an organization, it is determined by the establishment of a benchmarking that it embraces the processes that are negotiated and be aligned with the politics and the objectives of the same one and that it improves in a systemic and effective way the creation, reception, maintenance, use, disposition and indexation of the documentation that it is negotiated. Presently article intends a methodology for the personalization of a computer tool for the documental administration that takes in consideration the main ones standard, work marks and initiatives developed to organize a processes based management of the documentation, focused to the quality of the services and the strategic planning guaranteeing the continuity of the business.

Keyword: Recordkeeping systems, document management, processes based management.

Introducción

La gestión documental abarca el conjunto de actividades administrativas y técnicas para facilitar el uso cotidiano de documentos en el desarrollo de los procesos de las organizaciones, incluye la creación, recepción, mantenimiento, uso, disposición e indexación de la documentación que se gestiona, desde su origen hasta su destino final; con el objetivo de facilitar su utilización, conservación, así como su control eficaz y sistemático, implementando la trazabilidad de las acciones y la rendición de cuentas sobre los actos cometidos (Ferriol Marchena, 2008) (ISO 15489, 2006).

El desarrollo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) ha impactado en muchas de las esferas de la sociedad, facilitando en gran medida la gestión de la información. Sin embargo, con frecuencia las organizaciones carecen de la información requerida en el momento que la necesitan, pues las soluciones tecnológicas por si solas, no resultan efectivas si no están definidos los flujos informacionales, los procesos o si no existe un gestor documental que sea capaz de identificar, filtrar y organizar la información en cualquier medio que se encuentre facilitando el acceso a la misma (Valderrama, 2007).

El presente trabajo aborda una metodología para la implementación de un sistema de gestión documental, así como para la personalización del Sistema Integral de Gestión Documental, eXcriba, en la gestión de los procesos documentales de la Dirección de

Desarrollo Institucional de la Universidad de Ciencias Informáticas basado en el marco regulatorio establecido en Cuba a tales efectos (Gaceta Oficial, 2011).

Desarrollo

La Universidad de las Ciencias Informáticas cuenta con una infraestructura tecnológica robusta, estable, de manera que cada uno de sus procesos sustantivos puede gestionarse desde la plataforma telemática. Sus trabajadores y estudiantes cuentan con habilidades para el uso de cada una de las herramientas informáticas en funcionamiento y con una gran cantidad de información publicada de manera dispersa y un insuficientemente integrado sistema de soporte a la toma de decisiones.

Recuperar toda la información que se ha generado en estos trece años de trabajo resulta una tarea muy complicada, y hoy no está lista ni organizada de manera tal que se pueda aprender de ella. Teniendo en cuenta la necesidad que tiene hoy la universidad de informatizar las distintas áreas, y tomando como base que la información se encuentra dispersa, crece continuamente, está almacenada en diversos formatos y se hace difícil mantener el versionado de los documentos que se actualizan constantemente, se diseñó una metodología para la implementación de un sistema de gestión documental, así como para la personalización del Sistema Integral de Gestión Documental, eXcriba, en la gestión de los procesos documentales de la Dirección de Desarrollo Institucional (DDI) de la Universidad de Ciencias Informáticas; para lo cual se partió de un diagnóstico en la misma que incluyó el levantamiento de la información que se gestiona en la DDI así como elaboración de una propuesta de organización para la gestión de la información. También se llevó a cabo el análisis de las normas, tecnologías y herramientas óptimas para la personalización del Sistema Integral de Gestión Documental eXcriba y la gestión de los procesos documentales de la DDI.

Para la identificación de los procesos se realizó un diagnóstico en la Dirección de Desarrollo Institucional que incluyó el diseño y elaboración del Mapa de Proceso de la Dirección, a partir de lo establecido en la norma ISO 9000: 2005, que ofrece una visión aplicable a cualquier actividad.

En el presente trabajo, los procesos se clasificaron como: estratégicos, claves y de soporte. Los procesos estratégicos son aquellos que se refieren a las políticas, estrategias, planes de mejora, etc.

Los procesos claves son los implicados directamente con los resultados a alcanzar y los de soporte son los responsables de asegurar los recursos necesarios para la realización de las actividades (Fernández, 2005). Cumpliendo con las indicaciones establecidas por la ISO 9000 se propone una guía de pasos (figura 1) que facilitará la implementación del sistema de gestión por procesos para las TI.



Figura 1: Guía de pasos que facilitará la implementación del Sistema de Gestión por Procesos propuesto (elaboración propia)

A partir de los procesos definidos se procedió a la determinación de las fichas de procesos con los indicadores y variables de control asociados a los mismos y los flujos de información (figura 1).

En las fichas de proceso se describieron las actividades para llevar a cabo el proceso, cuando se requiera detallar actividades entonces podrán elaborarse instrucciones. Es importante implementar este sistema de gestión por procesos sustentado en un marco legal y documental (figura 2), que permita en función de los riesgos identificados en la ejecución de los procesos, establecer procedimientos o registros para mitigarlos.

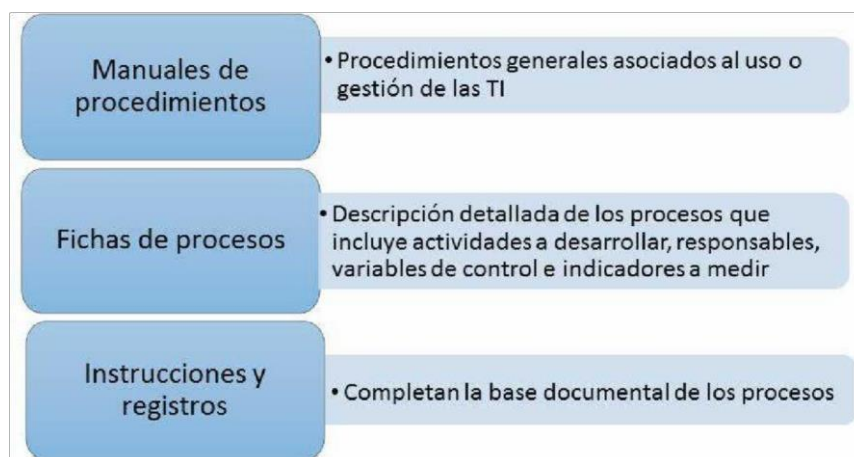


Figura 2: Componentes del marco documental. Fuente: Elaboración propia

Para el diseño del sistema de información se partió del levantamiento de la información que se gestiona en la DDI y se elaboró una propuesta de organización para la gestión de la información a partir de lo establecido en la norma ISO 15489-2002, la cual recomienda una metodología para el diseño o rediseño de un sistema para la gestión de registros que incluye esquemas para el control de registros (registro, clasificación, indización y flujos de uso), decisiones de valoración para aquellos registros a capturar por el sistema, determinación de su valor a largo plazo para obtener programas de disposición y necesidades de almacenamiento para uso operativo y mantenimiento a largo plazo. Por parte de la ISO (International Standards Organization) se realizaron esfuerzos para desarrollar una norma internacional en este sentido.

Los Australian National Archives adoptaron explícitamente la metodología recomendada por la AS-4390 (AS4390, 1996) en su política para la gestión de registros electrónicos. Como resultado se desarrolló el manual *Designing and Implementing Recordkeeping Systems*, lo que se conoce como la metodología DIRKS. Esta se describe en la norma australiana AS ISO 15489-2002, *Gestión de registros*. La misma es un proceso de ocho pasos diseñados para ayudar a las organizaciones a mejorar su gestión de los registros y la información.

La metodología posee un enfoque bien estructurado y con un riguroso diseño para asegurar que los registros de gestión de la información se basen firmemente en las necesidades de negocio de la organización. (AS-4390) (Serra, 2009).

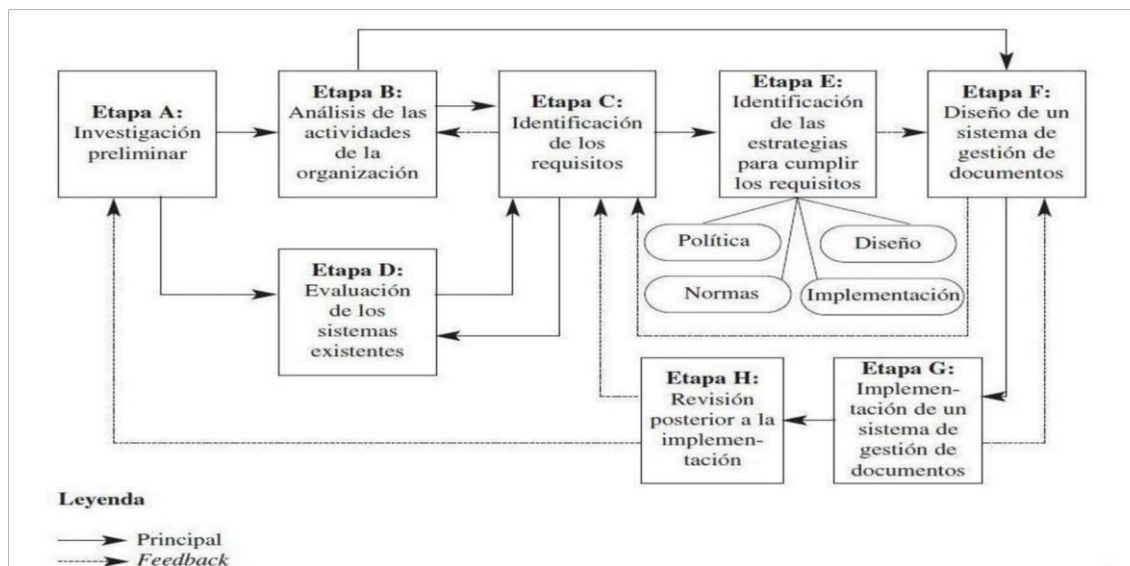


Figura 3: Diseño e implementación de sistemas de documentos (DIRS) Fuente: ISO 15498:2006

Como se decía anteriormente la metodología consta de varias etapas necesarias para diseñar e implantar sistemas sostenibles de gestión de documentos de archivo (Figura 3).

Etapas A. Investigación preliminar

Proporcionó una visión general de las fortalezas y debilidades de la DDI en lo que a la gestión de documentos se refiere, ayudando a definir los problemas en materia de gestión de documentos surgidos dentro de la organización y a evaluar la viabilidad y los riesgos de las diferentes soluciones posibles. Como resultados del diagnóstico, se llegó a la conclusión que la información que se manejaba en la dirección se encontraba dispersa y almacenada en varios formatos (CD, DVD, dispositivos USB) o podía encontrarse en las distintas máquinas del departamento, lo que provocaba pérdida de tiempo en el procesamiento y consolidación de la información, así como una mayor probabilidad de pérdidas de documentos, impactando negativamente en la eficiencia y eficacia del trabajo de la dirección.

Etapas B. Análisis de las actividades de la organización

A partir de los procesos definidos para la DDI, se procedió a la modelación de los mismos utilizando la notación gráfica estandarizada para el modelado de los procesos

de negocio BPMN (Business Process Modeling Notation) la cual proporciona un lenguaje común que permite a los modeladores y las herramientas de modelado que puedan comunicar los procesos de forma clara, completa y eficiente a la hora de extender la notación básica y también la hora de habilitar un contexto apropiado.(Carrasco, 2011)(Pepper, 2011). Se partió de la identificación de los flujos de información, relacionados con cada uno de los procesos (figura 5) para lo cual se había detallado, para cada documento, a qué proceso correspondía, el formato en el que trabajaba, el área responsable de producirlo, el tema que trataba, la periodicidad con que se actualizaba, el destino que tendría y el tiempo de vigencia. Figura 4)

B	C	D	E	F	G	H	I	J
Documento	Macro Proceso	Sub proceso	Tipo de Información	Formato	Area y Sujeto productor	Tema que trata	Periodicidad con que se emite	Destino
Objetivos Estratégicos DDI	Planeación Estratégica DDI		Interna y Externa	Impreso y Digital (Word)	DDI	Documento que recoge los objetivos a cumplir anualmente por la Dirección	anual	no circula
Plan de trabajo Anual DDI	Planeación Estratégica DDI		Interna y Externa	Impreso y Digital (Word)	DDI	Tareas a desarrollar en el año para cumplir con los objetivos de la DDI	anual	no circula
Plan de trabajo mensual DDI	Planeación Estratégica DDI		Interna y Externa	Impreso y Digital (Word)	DDI	Tareas a desarrollar en el mes para cumplir con los objetivos de la DDI	Mensual	no circula
Plan de trabajo individual anual	Planeación Estratégica DDI		Interna	Digital (Word) e Impreso	DDI	desarrollar en el año para cumplir con los objetivos de la DDI anuales	anual	no circula
individual mensual	Planeación Estratégica DDI		Interna	Digital (Word) e Impreso	DDI	desarrollar por los trabajadores durante el mes	Mensual	no circula
Actas del Consejo de Dirección	Planeación Estratégica DDI		Interna	Digital (Word)	DDI	tomados y planteamientos recogidos en las reuniones mensuales realizadas con	Mensual	no circula
Diagnóstico de la capacitación del personal	Desarrollo del capital intelectual	Desarrollo del Capital Humano	Interna	Impreso y Digital (Word)	DDI			no circula
Evaluaciones del Desempeño mensual	Desarrollo del capital intelectual		Interna	Digital (Word) e Impreso	DDI	Participación laboral asignado a los trabajadores según tareas establecidas durante un período	Mensual	no circula

Figura 4: Sistema de Información. Fuente: Elaboración Propia

Como resultado, quedaron claramente identificados los flujos de información asociados a los procesos, la relación entre los procesos y los objetivos de trabajo como parte del sistema de gestión de la dirección (Figura 5), así como la integración entre los mismos.

INDICADORES DE GESTIÓN						
OBJETIVO	PROCESOS	SUBPROCESOS	INDICADORES	Variable de control	FÓRMULA	E F M A
1, 1a, 1b, 1c, 1d, 3a, 3b, 3c, 3e, 4i	PC Organización y control	Elaboración Documentos según normas establecidas	EFICACIA	Documentos que cumplen con normas establecidas	$\frac{\text{Cant Docum Realiz}}{\text{Cant Docum a Realizar}}$	
		Supervisión y control de la organización en las áreas		Supervisión y control	$\frac{\text{Doc fuera establ}}{\text{Total de Docum}}$	
					$\frac{\text{Cant Docum entreg}}{\text{Total a entregar}}$	
1, 2, 2a	PC Planificación Estratégica UCI		EFECTIVIDAD	Deficiencia de los objetivos de trabajo	$\frac{\text{supervisiones realizadas}}{\text{supervisiones planificadas}}$	
			EFICACIA	Objetivos que se corresponden con indicaciones del país/Total de objetivos	$\frac{\text{tareas calificadas de bien}}{\text{total de tareas}}$	
1, 3, 3d,	PC Medición y mejora calidad procesos UCI	Planificación de la Calidad	EFECTIVIDAD	Cumplimientos de los objetivos	$\frac{\text{Cant objjs cumpl}}{\text{Cant obj planif}}$	
			EFICACIA	Cumplimiento del Plan	$\frac{\text{Cant act. cumpl}}{\text{Cant act. planif}}$	
		EFECTIVIDAD	Objetivos de la calidad	$\frac{\text{Objetivos cumplidos}}{\text{objetivos planificados}}$		
		EFICACIA	Calidad Percibida	$\frac{\text{Cantidad de personas encuestadas}}{\text{Total de muestra}}$		
		EFICIENCIA	Tiempo de procesamiento	$\frac{\text{Cantidad de personas satisfechas}}{\text{Total de muestra}}$		
		EFECTIVIDAD	Procesos Evaluados	$\frac{\text{TP Real}}{\text{TP Planificado}}$		
		EFICACIA	Calidad	$\frac{\text{Procesos Claves realiza}}{\text{a menos un control/procesos claves: totales}}$		
Gestión de los Procesos	EFICACIA	Correspondencia entre funciones y procesos	$\frac{\text{Calidad Percibida}}{\text{Calidad Planificada}}$			
	EFICACIA	Correspondencia entre las estructura y los procesos	$\frac{\text{Cantidad de procesos que tributan a funciones}}{\text{cantidad de procesos totales}}$			
ANÁLISIS DE RIESGOS Y PLAN DE PREVENCIÓN			EFICACIA	Cumplimiento plan prevención	$\frac{\text{Cantidad de procesos que tributan a procesos}}{\text{funciones totales}}$	
					$\frac{\text{Procesos que no son responsabilidad de un área en la estructura}}{\text{procesos totales}}$	
					$\frac{\text{Procesos con responsabilidad compartida}}{\text{procesos totales}}$	
					$\frac{\text{Cant tareas cumplidas}}{\text{total de tareas}}$	100

Figura 5: Diseño del Sistema de Gestión, correlacionando procesos, variables y objetivos. Fuente: Elaboración propia

Etapas C. Identificación de los requisitos y Etapa D. Evaluación del sistema actual.

Se establecieron todos los requerimientos del sistema, modelándose qué información debía compartirse con el resto de la comunidad universitaria, diseñándose el diagrama de contexto (Figura 6) de la dirección, así como la lista de control de acceso para los documentos y los permisos de las carpetas

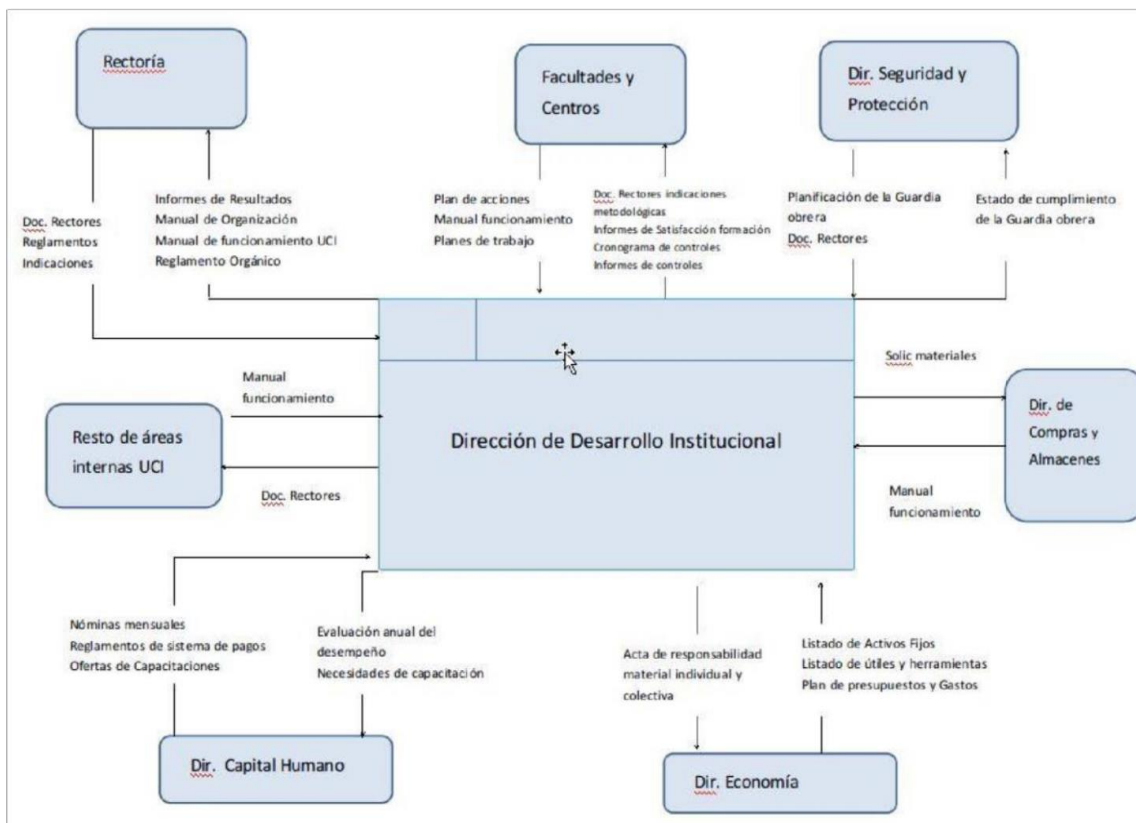


Figura 6: Diagrama de Contexto de la DDI Fuente: Elaboración Propia.

Etapas E. Identificación de las estrategias para cumplir los requisitos y Etapa F. Diseño del sistema.

Como resultado de esta etapa, se modelaron las políticas, procedimientos, normas, herramientas y otros instrumentos que la organización debería adoptar para asegurar la creación y mantenimiento de los documentos necesarios para reflejar la actividad de la dirección (Figura 7), como resultado de lo cual se propusieron transformaciones de las estrategias y tácticas para el sistema de gestión de documentos y se solucionaron deficiencias en la organización en relación con la gestión de documentos.

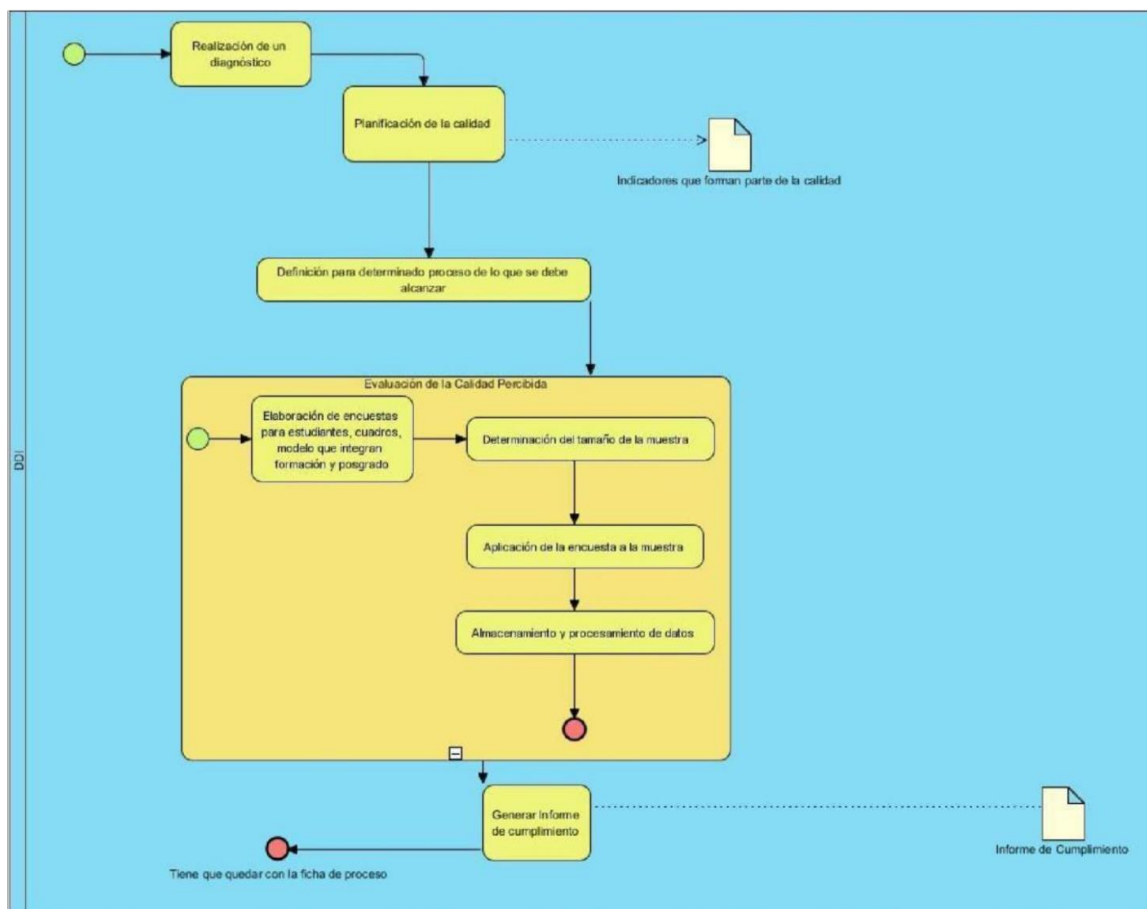


Figura 7: Modelado del proceso Medición y mejora de la calidad de los procesos utilizando BPMN Fuente: Elaboración Propia.

Etapa G. Implementación

Se implementó el sistema diseñado con la herramienta GDA eXcriba, el cual es una solución informática desarrollada por la Universidad de las Ciencias Informáticas, para automatizar los procesos documentales y archivísticos que se ejecutan dentro de cualquier entidad, desde la elaboración de un documento en su fase de inicio hasta su conservación o expurgo en el Archivo de Gestión. Tiene como núcleo el ECM .Alfresco y ofrece una interfaz para poder llevar a los clientes las bondades que este ECM provee como repositorio documental. GDA eXcriba rige su funcionamiento por normas tales como la Norma ISO 15489 y la Norma ISAD(G), así como el Modelo de Requisitos para la Gestión de Documentos

Electrónicos (MoReq), entre las funcionalidades que tiene el software para la gestión de documentos se encuentran (Figura 8):

- Automatización de los flujos documentales
- Gestión de Documentos (Crear, Clasificar
- Describir) Gestión de Carpetas
- Control de versiones
- Control de acceso y permisos
- Notificaciones

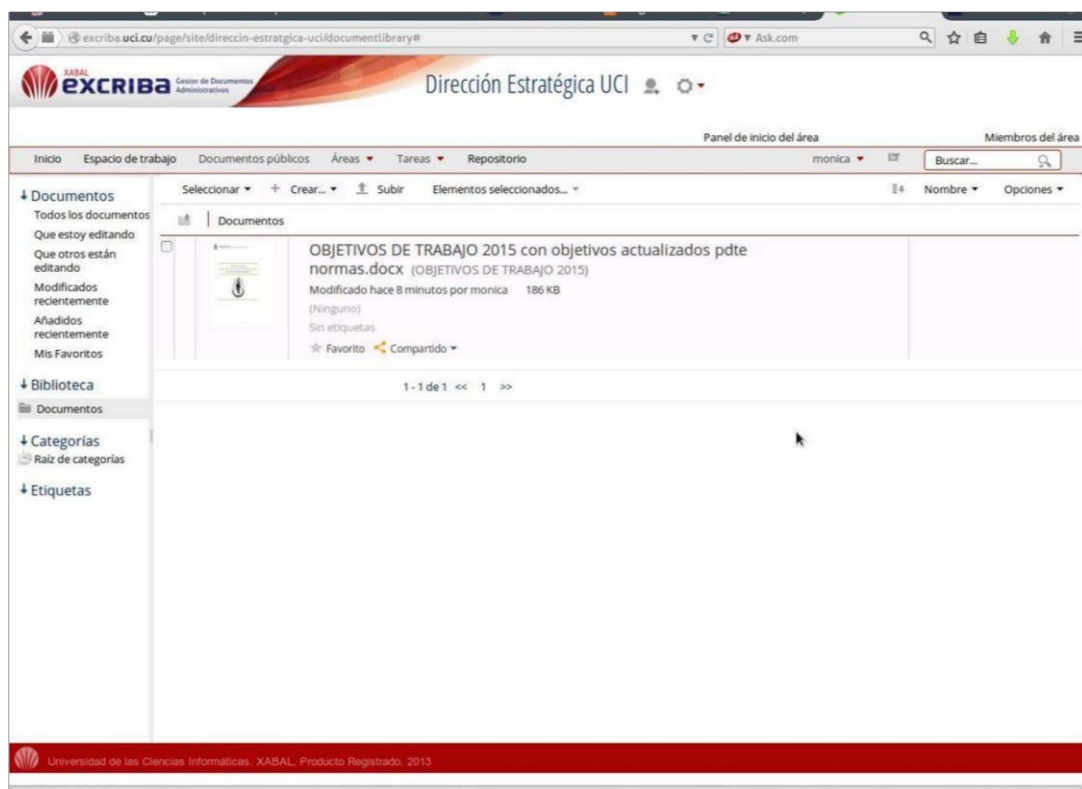


Figura 8: Sistema GDA eXcriba

En la actualidad y como parte del trabajo de tesis de dos estudiantes de 5to año, se está realizando el montaje de los flujos de información en el sistema, para proceder a la Etapa H. Revisión post- implementación, en la que, una vez montados los principales documentos en el sistema, se procederá a evaluar la eficacia del sistema de gestión de documentos para evaluar el proceso de desarrollo del mismo de manera que las deficiencias puedan solucionarse y para establecer un régimen de supervisión que se aplique mientras el sistema siga vigente. En cualquier caso, la aplicación de esta metodología previa a la implementación de la herramienta, ha servido para la alineación de los flujos de información con los procesos de la dirección y solo este ordenamiento, ha permitido elevar la eficiencia en el trabajo de sus especialistas.

Conclusiones

Como resultado del trabajo se obtuvo una metodología para la personalización de la herramienta informática GDA eXcriba para la gestión documental en la DDI, que toma en consideración los principales estándares, marcos de trabajo e iniciativas desarrolladas para organizar una gestión basada en procesos de la documentación, enfocada a la calidad de los servicios y a la planificación estratégica garantizando la continuidad del negocio, el marco documental necesario, el diseño del Sistema de Gestión correlacionando procesos, variables de control y objetivos de la dirección, el diseño del Sistema de Información. Los estándares, herramientas y tecnologías que se utilizan durante el proceso de personalización han permitido conformar un marco de trabajo que reúne las características necesarias, quedando sentadas las bases así, para la generalización de esta experiencia.

Referencias Bibliográficas

Bhaumik, S. (2011). *Alfresco 3 Cookbook*. s.l.: Packt Publishing Ltd, 2011. ISBN 978-1- 849511-08-7.

Carrasco, J. B. (2011) .Gestión de procesos. ISBN 978-956-7604-20-3. 450 p, 4ta.

Caruana, D., John; N., Michael, F., Michael, G., Uzquiano, and Kevin, R. (2011). *Alfresco Professional. Practical Solutions for Enterprise Content Management*. s.l.: Wiley Publishing.

Fernández, A. (2005). *La calidad en las empresas de servicio*. Asturias (España), Instituto de Desarrollo Económico del Principado de Asturias (IDEPA) y Centro para la

Calidad en Asturias (CCA). Recuperado de:
http://www.portalcalidad.com/archivos/doc_4d262f294b969.pdf

Fonseca, M. (2012). *eXcriba, Gestor de Documentos Administrativos*. La Habana: Memorias de la VI Conferencia Universidad de las Ciencias Informáticas,

Gaceta Oficial. (2011). Gaceta Oficial. Recuperado de: http://www.gacetaoficial.cu/pdf/GO_X_010_2011.rar. ISSN: 1682-7511.

Herrera, A. (1991). *Archivística General Teoría y Práctica*. 5ta. Sevilla: Diputación Provincial de Sevilla. 1991. I.S.B.N. 84 -7798 -056 -X.

Mugica, M.M.(2005). *Gestión documental y organización de archivos*. La Habana: Félix Varela. ISBN 959-258-950-X.

Peppers, S.(2011). *Definition of Process Management*. Medwave. Recuperado de: <http://www.mednet.cl/link.cgi/Medwave/Series/GES03-A/>. –

Revista Española de Documentación Científica (REDC). (2005). *Archivística y normalización: norma ISO 15489*. Recuperado de: <http://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/download/244/300>.

Serra, Ll. E. (2009). *La norma ISO 15489: Información y documentación: Gestión documental*. Recuperado de: <http://www.girona.cat/web/sgdap/docs/2009-ISO-15489-CARACAS.pdf>.

Valderrama, L.D. (2007). *Sociedad de la Información*. Recuperado de: <http://www.sociedadelainformacion.com/12/Gestion%20Documental.pdf>.