

Diseño de un Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo. Estudio de caso: Baker Mckenzie

Design of Electronic File Management System. Case study: Baker Mckenzie

O Projeto de Sistema Eletrônico de Gerenciamento de Arquivos. Estudo de caso: Baker Mckenzie

José Libardo Borja

Maestría en Gestión Documental y
Administración de Archivos.
Universidad de La Salle. Bogotá.
libardoborja@bpdocument.com

Martha Luz Malagón

Maestría en Gestión Documental y
Administración de Archivos.
Universidad de La Salle. Bogotá.
martha.malagon@bakermackenzie.com

Nelson Javier Pulido Daza

Maestría en Gestión Documental y
Administración de Archivos.
Universidad de La Salle. Bogotá.
npulido@lasalle.edu.co

Resumen

El objetivo de este trabajo es proponer un Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo para la empresa Baker Mckenzie (Bogotá), partiendo de algunas premisas e inquietudes que surgen para administrar de la mejor manera los documentos electrónicos. Los referentes conceptuales que se asumieron en la investigación fueron los principios archivísticos y las buenas prácticas desarrolladas en la ISO para hacer el diseño de un sistema de gestión de documentos electrónicos de archivo, que utiliza un esquema producto de la investigación con tres (3) fases que son: desarrollar el diagnóstico de la situación actual de información documental electrónica de archivo, definir los requerimientos y elaborar la propuesta de diseño del sistema de gestión de documentos electrónicos de archivo (SGDEA). Como conclusión, se destaca el carácter estratégico de los SG-DEA como base de la toma de decisiones fundamentales para todo tipo de entidades.

Palabras clave: sistemas de gestión de documentos electrónicos de archivo, gestión documental electrónica, acceso a la información.

Abstract

The objective of this work is to propose a Management System for Electronic Document Files for the company Baker Mckenzie, starting some premises and concerns that arise to manage electronic documents in the best way. The conceptual references that were assumed in the research were the archival principles and the good practices developed in the ISO to make the design of a system of management of archival electronic documents, that uses a scheme product of the investigation with three (3) phases which are: to develop the diagnosis of the current situation of electronic documentary archival information, to define the requirements and to elaborate the proposal for the electronic archival document management system (ERMS). As a conclusion, the strategic nature of the ERMS is the basis for making fundamental decisions for all types of entities.

Keywords: electronic document management systems, electronic document management, access to information.

Recibido: 14 de julio de 2017 Aprobado: 12 de noviembre de 2017

Cómo citar este artículo: Borja J.L., Malagón M.L., Pulido Daza N.J. (2017). Diseño de un Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo. Estudio de caso: Baker Mckenzie. *Códices*, 13(1), 9-46.

Códices Vol. 13, N.º 1 • enero-junio del 2017 • 9-46 • ISSN 1794-9815

Resumo

O objetivo deste trabalho é propor um Sistema de Gestão de Documentos Eletrônicos de Arquivo para a empresa Baker Mckenzie, partituras e premissas para investigar que as empresas administram as melhores ferramentas electrónicas. A integração conceitual que faz a investigação na investigação sobre os princípios arquivísticos e as práticas práticas desenvolvidas na ISO para o desenvolvimento de um sistema de gestão de documentos electrónicos, que utiliza um esquema de investigação da investigação (3) fases that son: desarrollar the diagnosis of situación real information of documental electronical archives, shall the required and develop the purpose of document of electronical management of documents (SGDEA). Como conclusão a característica estratégica do SGDEA como base da tomada de decisões fundamentais para todo tipo de entidades.

Palavras chave: sistemas de gerenciamento eletrônico de arquivos, gerenciamento eletrônico de documentos, acesso à informação.

1. Introducción

El propósito de esta investigación es aportar desde las múltiples disciplinas propias del quehacer profesional en la gestión de documentos, teniendo cuidado de no dejar de lado el fundamento de los principios de la archivística y la influencia de los componentes tecnológicos en la sociedad de la información, para lo cual se estableció utilizar el estudio de caso para diseñar una propuesta de Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (SGDEA) para la oficina de Baker McKenzie en la ciudad de Bogotá.

Siguiendo el esquema de investigación se diseñaron los instrumentos para la recolección de los datos necesarios para realizar el análisis a través de la observación de los sistemas de información que posee la Oficina de Bogotá, con el fin de identificar la arquitectura documental y la información requerida para el diseño del sistema de gestión de documentos electrónicos. Adicionalmente, en aras de conocer las necesidades de los creadores de documentos electrónicos se aplicó una encuesta, que posibilitará construir las políticas y demás instrumentos de gestión documental propios del diseño del sistema de gestión de documentos electrónicos.

La propuesta de Diseño del Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo se detalla en un esquema que consta de tres (3) fases así: Diagnóstico de la situación actual, en donde a partir de la investigación y análisis de las funciones, procesos de gestión de documentos y arquitectura de

información de Baker McKenzie se define el estado actual documental de la firma. Una segunda fase donde se determinan los requerimientos estratégicos, normativos, funcionales y tecnológicos a través del análisis de la información obtenida en la primera fase. La fase final consiste en desarrollar la propuesta de Diseño del Sistema de Gestión de Documentos para lo que se consideró dos (2) etapas la planeación y el diseño del sistema de gestión de documentos electrónicos de archivo en la firma objeto del estudio de caso.

Esta última fase se desarrolla en cuatro (4) ejes teóricos – prácticos, tres de los cuales tienen su hilo conductor en la metodología de investigación, que permite entender las características funcionales con relación a la administración de información documental de archivo; particularmente en autenticidad, fiabilidad, integridad y disponibilidad.

El primero de estos ejes es la norma técnica ISO 15489-1:2016 que define los conceptos y principios de los cuales se desarrollan enfoques para la creación, captura y gestión de registros (récores), con los propósitos de cumplir los requisitos en cuanto a la actividad del negocio y tomar las acciones adecuadas en cuanto al contexto del mismo y a los requisitos para la gestión de cambios a lo largo del tiempo.

El segundo eje sustenta la etapa de planeación, desde el uso de las mejores prácticas para la dirección de proyectos del PMI (Project Management Institute), en tercer lugar y no menos importante la Guía para la implementación de un Sistema de Documentos Electrónicos de Archivo publicada recientemente por el AGN (Archivo General de la Nación) clave en la definición de los requisitos estratégicos, normativos y legales, funcionales y tecnológicos.

Son cinco (5) los productos finales de esta fase de diseño que se concreta en los siguientes elementos: La política de información y documentos, los procesos de gestión de documentos, el esquema de metadatos, el esquema de clasificación de negocios y el esquema general del SGDEA.

Conscientes de que la información es un activo valioso y que ella se produce y distribuye rápidamente por medios electrónicos algunas veces sin control, que además es básica no solo para conocer la historia, sino para la toma de decisiones en el ámbito empresarial, el diseño del Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo de Baker McKenzie contribuye a lograr estos propósitos.

2. Marco conceptual, normativo y legal

2.1. Marco conceptual

Con el propósito de construir el marco conceptual de la propuesta que diseñó, se consideraron las nociones importantes que son base en la conceptualización para este trabajo de investigación, tomados del Manual para la implementación de un Programa de Gestión Documental – PGD publicado por el Archivo General de la Nación de Colombia en 2014:

1. Documento Electrónico. Documento cuyo soporte material es algún tipo de dispositivo electrónico en el que el contenido está codificado mediante algún tipo de código digital que puede ser leído o reproducido mediante el auxilio de detectores de magnetización. (AGN, 2014; p. 50)
2. Documento Electrónico de Archivo. Registro de información generada, producida o recibida o comunicada por medios electrónicos, que permanece almacenada electrónicamente durante todo su ciclo de vida, producida por una persona o entidad en razón a sus actividades o funciones, que tiene valor administrativo, fiscal, legal, científico, histórico, técnico o cultural, y que debe ser tratada conforme a los principios y procesos archivísticos. (AGN, 2014; p. 50)
3. Gestión Documental. Es el conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, procesamiento, manejo y organización de la documentación producida y recibida por los sujetos obligados, desde su origen, hasta su destino final con el objeto de facilitar su utilización y conservación. (AGN, 2014; p. 51)
4. Record. Un fragmento específico de información registrada que se ha generado, recopilado o recibido en la iniciación, conducción o compleción de una actividad y que aglutina suficiente contenido, contexto y estructura como para probar o evidenciar dicha actividad. Definición tomada del Concejo Internacional de Archivos. (ISO, 2012: sp)

Finalmente, la gestión documental electrónica se refiere a la gestión documental a través del uso o aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones particularmente los grandes desarrollos en Internet, que permiten mejorar el funcionamiento de la administración pública y privada de

información documental, iniciando en tecnología para automatizar procesos de negocios, gestionar, preservar y compartir información de forma segura, facilitando la transparencia en las actuaciones de los ciudadanos, el Estado y por supuesto la empresa privada.

2.2. Marco normativo

La gestión de documentos es un tema que ha sido analizado a nivel mundial, y por eso la ISO (International Organization for Standardization) ha elaborado disposiciones relacionadas con la gestión documental. Las normas que otorgan el marco para la gestión electrónica de documentos son las ISO 15489-1 e ISO 15489-2, las cuales en Colombia fueron reconocidas para su aplicación por medio de ICONTEC con el título: NTC-ISO 15489-1 y NTC-ISO 15489-2. Los conceptos definidos en esta normatividad, son la base para el desarrollo de este estudio de caso.

La normatividad mencionada parte de los principios de la gestión de documentos para establecer los requisitos básicos, dentro de un marco de buenas prácticas, que se precisan para desarrollar un plan de gestión documental. La primera parte de la NTC-ISO 15489-1 establece la definición de *record* (documento de archivo) y propone una metodología específica para diseñar e implementar sistemas de gestión documental, así como para definir procesos técnicos. Igualmente, determina las actividades de evaluación, medición y control que conducen a procesos de mejora continua. Lo más importante de esta norma, desde la óptica de esta investigación, es la importancia que da a la definición de los metadatos para la gestión de documentos electrónicos y los requisitos que éstos deben cumplir. La segunda parte de la norma NTC-ISO 15489-2 define las directrices para la elaboración de los principales instrumentos para la gestión de documentos. Cabe anotar que en el año 2016 la ISO anuló la norma 15489-2, y ha unificado en la norma ISO 15489-1 un marco que incluye políticas, objetivos y directrices para la creación y administración de documentos electrónicos.

También es preciso mencionar la norma ISO 23081-1:2006, la cual constituye un elemento importante para esta investigación, ya que fue homologada para el ámbito nacional por el Comité de Gestión Documental del AGN y

el ICONTEC. Inicialmente fue preparada por el Comité Técnico ISO/TC 46 (Información y Documentación) y por el Subcomité SC11 (*Archives/Records Management*). Esta norma, de buenas prácticas, es clave para todos los procesos documentales porque es una guía para entender, implementar y utilizar metadatos en el marco de la ISO 15489. En ella se establecen los diferentes tipos de metadatos y resalta su importancia en los procesos de negocio, se entiende por metadatos «datos que describen el contexto, contenido y estructura de los documentos, así como su gestión a lo largo del tiempo» (ISO 15489-1, 2001; pág. 91).

La cita anterior significa, en síntesis, que los metadatos son información estructurada o semiestructurada que posibilita la creación, registro, clasificación, acceso, conservación y disposición de los documentos y dentro de un mismo dominio o entre dominios diferentes, entendido el dominio como un área de discurso intelectual o de actividad social. Aseguran, por consiguiente, la autenticidad, la fiabilidad, la disponibilidad y la integridad de información a lo largo del tiempo. Los anteriores principios básicos en el desarrollo de la investigación fueron definidos por el AGN en 2104 así:

- **Autenticidad:** Característica técnica para preservar la seguridad de la información que busca asegurar su validez en el tiempo, forma y distribución. Así mismo, garantiza el origen de la información, validando el emisor para evitar suplantación de identidades.
- **Disponibilidad:** Característica de seguridad de la información, que garantiza que los usuarios autorizados tengan acceso a la misma y a los recursos relacionados, toda vez que lo requieran asegurando su conservación durante el tiempo exigido por ley.
- **Fiabilidad:** Entendida como la capacidad de un documento para «servir de prueba fidedigna» aspecto que hace referencia a la autoridad y veracidad de los documentos como prueba.
- **Integridad:** Característica técnica de seguridad de la información con la cual se salvaguarda la exactitud y totalidad de la información y los métodos de procesamiento asociados a la misma.

Para concluir, de la familia de normas ISO 30300 se destaca igualmente para esta investigación la ISO 30301: *Management Systems for records – Requirements*, ratificada en Colombia en diciembre de 2013 bajo el nombre NTC-ISO

30301. Ésta hace referencia a los requerimientos para los sistemas de gestión de documentos, con el propósito de apoyar a una organización en la consecución de sus fines, misión, estrategia y metas, por ende, orienta el desarrollo e implementación de una política y objetivos de gestión documental y facilita información sobre la medición y supervisión.

El objetivo estratégico de utilizar la norma NTC-ISO 30301 en las organizaciones es garantizar el acceso a la información ayudando a la preservación de la memoria colectiva, integrar los documentos en los procesos empresariales, eliminar la redundancia, optimizar los procesos y recursos, establecer consistencia en los documentos, y finalmente, usar y explotar los recursos de información con los procesos de negocio; tener en cuenta todos estos elementos es fundamental para la presente investigación porque representan las bases para elaborar el diseño propuesto.

Adicionalmente, se deben considerar las guías técnicas GTC-ISO-TR 15801: Gestión de Documentos. Información Almacenada Electrónicamente. Recomendaciones para la Integridad y la Fiabilidad; y la GTC-ISO-TR-18492: Preservación a Largo Plazo de la Información basada en Documentos Electrónicos.

2.3. Marco legal

En cuanto al Marco Legal, reviste vital importancia la Ley 527 de 1999 (Congreso de la República de Colombia, 1999), también conocida como Ley de Comercio Electrónico; la cual reguló el uso de mensajes de datos, así como las firmas digitales y las entidades de certificación, estableciendo características para la validez de los diferentes formatos de documentos electrónicos en aras de que sean considerados comunicaciones oficiales sin necesidad de respaldarlas en soporte papel.

La gestión documental electrónica en Colombia es un recurso primordial para lograr la transparencia y acceso a la información, reglamentada en la Ley 1712 del 6 de marzo de 2014 (Congreso de la República de Colombia, 2014), cuyo objeto es «regular el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de la información» (Ley 1712 de 2014, Artículo 1: Congreso de

la República Pág. 1). Y para ello define otros diez (10) principios aplicables a parte de los de transparencia y acceso a la información y que son: transparencia, buena fe, facilitación, no discriminación, gratuidad, celeridad, eficacia, calidad de la información, divulgación proactiva de la información y responsabilidad en el uso de la información.

El decreto reglamentario 1080 de 2015 (Congreso de la República de Colombia, 2015) recogió múltiples decretos elaborados bajo una estrategia de simplificación y compilación de normas de la misma naturaleza y que dan cuenta de este importante trabajo realizado en la actualización normativa por el AGN - Archivo General de la Nación durante la gestión de Carlos Zapata.

Es importante subrayar dentro de este marco, un direccionamiento a los archivos de empresas estatales en los diferentes órdenes y a los archivos de las empresas que cumplen con funciones delegadas por el Estado, como las Cámaras de Comercio; no obstante, con la expedición del Decreto 2609 de 2012 (Ministerio de Cultura, 2012) se dictan disposiciones relacionadas con gestión documental “documento electrónico, se fijó (concretamente, en los artículos 35 y 36) la obligación de las Superintendencias y Ministerios de «establecer las normas para la implementación y evaluación de programas de gestión documental en las entidades privadas bajo su inspección y vigilancia» (Ministerio de Cultura, 2012; s.p.).

En concordancia con la precitada norma, la Superintendencia de Industria y Comercio emitió la Resolución Número 8934 de 2014 (Superintendencia de Industria y Comercio, 2014), en la cual de manera clara indica la obligación para sus inspeccionados y vigilados de desarrollar los programas de gestión documental que tengan herramientas archivísticas, tales como tablas de retención documental, cuadro de clasificación documental y reglamento interno de archivo, siguiendo lo establecido en la Ley 594 de 2000 (Congreso de la República de Colombia, 2000) y en la Ley 527 de 1999 (Congreso de la República de Colombia, 1999).

Esta legislación preocupa a las entidades privadas porque hay casos en los que dichas empresas no cuentan con las estructuras que tienen las entidades del Estado (por ejemplo, manuales de funciones, trámites, u organigramas funcionales) y los parámetros dados no responden a sus necesidades archivísticas. La obligatoriedad contenida en la norma, se hace exigible, razón por

la cual lo que se busca con esta investigación basada en el estudio de caso de Baker McKenzie, es elaborar una propuesta de diseño para el sistema de gestión de documentos electrónicos de archivo en la mencionada empresa, con el propósito de otorgar respuesta a la normativa nacional, atender los preceptos archivísticos y de manera eficiente atender las necesidades de información de la empresa privada como es este estudio y de los ciudadanos en general.

3. Metodología

La metodología para el diseño de la propuesta del Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo se estructuró con base en un enfoque de tipo mixto, sustentado en técnicas de encuesta para la recolección de información fundamental para la propuesta. Adicionalmente, se recurrió a la técnica de la observación, utilizando una guía para sistematizar el proceso de observación. La integración de ambos componentes técnicos permitió obtener datos e información vitales para la definición de la propuesta, en la cual también se consideró como parte de la construcción metodológica.

4. Propuesta para el Diseño del Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo

4.1. Planeación del SGDEA – Plan de proyecto

Esta primera etapa de la propuesta del diseño del SGDEA corresponde a la planeación, que para este caso de estudio -Baker McKenzie Oficina de Bogotá-, se parte de la definición de proyecto dada por el PMBOK, así:

«Un proyecto es un esfuerzo temporal que se lleva a cabo para crear un producto, servicio o resultado único. La naturaleza temporal de los proyectos implica que un proyecto tiene un principio y un final definidos. Cada proyecto genera un producto, servicio o resultado único» (Guía del PMBOK, 2013; pág. 3).

Desde esta característica de esfuerzo temporal y único, y tomando como base las mejores prácticas de la gerencia de proyectos establecidas por el PMI (Project Management Institute) se establece la planeación, que para este caso

incluye ocho (8), de las diez (10) áreas de conocimiento definidas por el PMI, y que se muestran en la siguiente gráfica.

Figura 1. Áreas de conocimiento – Plan de proyecto SGDEA Baker McKenzie.



Fuente: elaboración propia de los autores

4.1.1. Gestión de Alcance

La gestión de alcance es definida por el PMI como:

Incluye los procesos necesarios para garantizar que el proyecto incluya todo el trabajo requerido y únicamente el trabajo para completar el proyecto con éxito, se enfoca primordialmente en definir y controlar qué se incluye y qué no se incluye en el proyecto. (Guía del PMBOK, 2013; pág. 105).

La importancia de esta área del conocimiento está en definir exactamente hasta donde llegará el proyecto, identificando que está incluido y que no está incluido.

Definición de Alcance:

Realizar el diseño del sistema de gestión de documentos electrónicos de archivo para la oficina en Bogotá de la multinacional de servicios jurídicos Baker McKenzie, partiendo del conocimiento, análisis de las necesidades y

requerimientos de información documental electrónica, con el propósito de establecer la ruta a seguir que le permita a la Oficina de Bogotá de la Firma mejorar la gestión de los documentos electrónicos utilizados en cumplimiento del objeto de sus negocios.

Objetivos específicos:

- a) Realizar el análisis de las necesidades y el diagnóstico de la situación actual de información documental electrónica de archivo.
- b) Determinar los requerimientos funcionales, legales y técnicos para el diseño del sistema de gestión de documentos electrónicos de archivo para la mencionada empresa.
- c) Elaborar el diseño del sistema de gestión de documentos electrónicos de archivo para la oficina de Bogotá de Baker McKenzie.

4.1.2. Gestión de Tiempo

La gestión de tiempo «incluye los procesos requeridos para gestionar la terminación del plazo del proyecto» (Guía del PMBOK, 2013; pág. 141), es decir todas las actividades que se deben involucrar, para asegurar que en el proyecto se ejecuten de acuerdo con el cronograma establecido.

Tabla 1 EDT (Estructura de Desglose de trabajo) –
Plan de proyecto SGDEA Baker McKenzie

EDT	Actividad	Rango Tiempo (dd/mm/aa)	Tiempo (Días)
1	Metodología de Investigación	(01/02/17) - (28/04/17)	51
1.1	Diseño de instrumentos	(14/02/17) - (27/02/17)	10
1.2	Levantamiento de información	(28/02/17) – (28/04/17)	41
1.3	Tabulación y análisis	(02/05/17) - (31/05/17)	21
2	Diseño SGDEA Baker McKenzie	(01/06/17) - (31/07/17)	43
2.1	Diagnóstico de la situación actual	(01/06/17) – (09/06/17)	7
2.2	Planeación SGDEA	(12/06/17) – (23/06/17)	13

EDT	Actividad	Rango Tiempo (dd/mm/aa)	Tiempo (Días)
2.2.1	Plan de proyecto	(12/06/17) – (23/06/17)	13
2.2.2	Definición de requisitos del SGDEA	(12/06/17) – (23/06/17)	13
2.3	Diseño del SGDEA en Baker McKenzie	(27/06/17) – (31/07/17)	23
2.3.1	Políticas de información y documentos	(04/07/14) – (14/07/17)	9
2.3.2	Esquema Metadatos	(04/07/14) – (14/07/17)	9
2.3.3	Esquema Clasificación de negocios	(04/07/14) – (14/07/17)	9
2.3.4	Esquema SGDEA Baker McKenzie	(17/07/17) – (31/07/17)	10

Fuente: elaboración propia de los autores

4.1.3. Gestión de Costos

La gestión de costos se entiende en este contexto como «procesos relacionados con planificar, gestionar y controlar los costos de modo que se complete el proyecto dentro del presupuesto aprobado» (Guía del PMBOK, 2013; pág. 193), es importante considerarlos en cuatro (4) grupos así:

1. Adecuaciones y/o adquisiciones de tecnología. Incluye los componentes de infraestructura requeridos tales como procesamiento, almacenamiento y contingencias de información.
2. Adecuaciones y/o adquisiciones de sistema de información – SGDEA. En este punto se consideran las interfaces de intercambio de información adicionales requeridas entre los distintos sistemas de información y la posibilidad de adquirir una herramienta especializada.
3. Implementación de procesos y/o tecnología. Recursos humanos requeridos para la implementación de procesos de información documental e implementación de adecuaciones o nueva tecnología.
4. Capacitaciones y transferencia tecnología. Plan de capacitación a los funcionarios designados para garantizar la continuidad del proceso.

El presupuesto definido es de carácter confidencial para Baker McKenzie, aunque se determinó como parte de esta investigación para cada uno de los ítems antes relacionados, no se presenta en este documento.

4.1.4. Gestión de Calidad

Incluye «los procesos y actividades de la organización ejecutora que establece las políticas de calidad, los objetivos y las responsabilidades de calidad para que el proyecto satisfaga las necesidades para las que fue acometido» (Guía del PMBOK, 2013; pág. 227), este determina si el proyecto se ajusta a los requerimientos planteados y para este caso utilizaremos lista de verificación de calidad «listas estructuradas que sirven comprobar que tanto el trabajo del proyecto como sus entregables cumplen con los requisitos» (Guía del PMBOK, 2013; pág. 250).

Es así como la verificación de calidad se determina por el cumplimiento de los requisitos funcionales, documentales, tecnológicos, normativos y legales definidos en el numeral 2 del documento.

4.1.5. Gestión de Recursos Humanos

Se requiere de un grupo interdisciplinario con competencias, experiencias y especializaciones que sumadas aseguren el cumplimiento del alcance y los objetivos planteados.

Las principales competencias y especialidades requeridas se relacionan a continuación:

- **Funcional.** La principal responsabilidad de los profesionales de sistemas de información documental y archivos es asegurar que la información documental cumple con los requerimientos de información de los procesos misionales y de apoyo, además de estar alineada con los requerimientos legales y normativos que aplican.
- **Tecnología.** Disponer y realizar gestión a los todos los elementos tecnológicos requeridos, que además de garantizar la seguridad deben asegurar la autenticidad, integridad, fiabilidad y disponibilidad de la información documental de Baker McKenzie.
- **Calidad y procesos.** Realizar gestión para que los procesos documentales definidos se actualicen constantemente a medida que cambien los

procesos de negocios manteniendo la calidad de la información documental requerida por la Firma.

La disponibilidad y cantidad de los recursos depende del momento en que se encuentre el desarrollo del mismo, es muy importante que el plan de capacitación asegure en el futuro que la firma queda con las competencias requeridas (sean estas internas o externas) para atender la administración y gestión del SGDEA una vez sea este implantado.

4.1.6. Gestión de Comunicaciones

Esta gestión ayuda a establecer una comunicación eficaz entre los diferentes actores, lo que impacta en el resultado del plan establecido.

Dirigido en general el personal involucrado en el desarrollo del proyecto; presenta los lineamientos indispensables para establecer los puentes de comunicación entre las partes, definiendo los diferentes instrumentos de comunicación, las personas autorizadas como contacto, los niveles de escalamiento y en general lo concerniente a mantener un flujo ágil en el intercambio de la información.

Atiende a los siguientes objetivos específicos:

- Establecer el flujo – puentes - de comunicación formal entre las partes.
- Determinar los aspectos que serán comunicados.
- Definir los medios y formatos que se utilizarán de acuerdo con el tipo de información a comunicar.
- Determinar las personas autorizadas para firmar las comunicaciones.

Documentos de Comunicación:

Los siguientes son los tipos de comunicaciones definidas que hacen parte de la memoria documental:

- Actas. Acta de reunión, acta de inicio, acta de entregables, acta de recibo a satisfacción y acta de cierre.
- Comunicados. Comunicados (cartas) entre las partes involucradas ya sea impresas o electrónicas mediante el correo electrónico, fax o cualquier otro medio de comunicación. Es un documento escrito de carácter específico, que se elabora para notificar sobre diversos aspectos.
- Informes. Documentos elaborados con el propósito de reportar el avance en la ejecución de acuerdo con las metas establecidas, los informes estarán

enumerados en forma ascendente y consecutiva e indicando el periodo de ejecución.

- Manejo de Registros. En concordancia con las políticas documentales se debe llevar un adecuado manejo, preservación y recuperación de todos los registros.

4.1.7. Gestión de Riesgos

La gestión de riesgos consiste en «aumentar la probabilidad y el impacto de los eventos positivos, y disminuir la probabilidad y el impacto de los eventos negativos» (Guía del PMBOK, 2013; pág. 309).

Es aquí en donde se identifican, analizan, planifican y controlan todos los riesgos asociados. Es así como superadas las dos primeras fases (identificación y análisis) se presenta la matriz de riesgos.

Los riesgos están medidos por la probabilidad y por el impacto y de las actividades definidas en el tiempo definido. Su calificación se basa en los siguientes cuadros.

Probabilidad	
Calificación	Valor
Alta	3
Media	2
Baja	1

Impacto	
Calificación	Valor
Alta	3
Media	2
Baja	1

En la tabla 2 se presenta la matriz de riesgos que aplica para el diseño del SGDEA en Baker McKenzie:

La adecuada gestión sobre los riesgos garantiza el avance y control de los mismos.

El planteamiento inicial de mitigación de los riesgos definidos, metodológicamente se debe controlar permanentemente, es por ello que dado el momento en el que se presente pueden variar las condiciones, incluso salir y volverse riesgos (tabla 3).

Tabla 2. Matriz de riesgos SGDEA – Baker McKenzie

#	Riesgo	Probabilidad	
1	Demoras en repotenciamiento tecnológico	Alta	
2	Aprobación de políticas por parte de la Alta Dirección	Media	
3	Modificación de flujos de procesos documentales	Media	
4	Demoras en capacitación a funcionarios	Baja	
5	Migración y completitud de datos actuales	Baja	

Fuente: elaboración propia de los autores.

Tabla 3. Matriz de mitigación - SGDEA – Baker McKenzie

No.	Estrategia de Mitigación	Responsable	Resultado
1	Asegurar el presupuesto definido	Baker McKenzie	Acción de Mejora
2	Ajustarse a los tiempos definidos en el plan	Baker McKenzie	Revisión
3	Tramitar lo requerido	Baker McKenzie	Revisión
4	Asegurar plan de capacitación	Baker McKenzie	Acción de Mejora
5	Asegurar plan de seguimiento	Baker McKenzie	Revisión

Fuente: elaboración propia de los autores

	Impacto	Valor	Responsable	Evaluación del Riesgo
	Alta	9	Baker McKenzie	40 días hábiles
	Alta	6	Baker McKenzie	Publicación de políticas
	Media	3	Baker McKenzie	Contar con la infraestructura
	Medio	2	Baker McKenzie	Plan de Capacitación
	Medio	2	Baker McKenzie	Plan de seguimiento

4.1.8. Gestión de Interesados

Son todos aquellos participantes internos y externos que pueden afectar, ser afectados o influir en el desarrollo del proyecto. Esta información también se considera confidencial por lo que no se presenta en el documento.

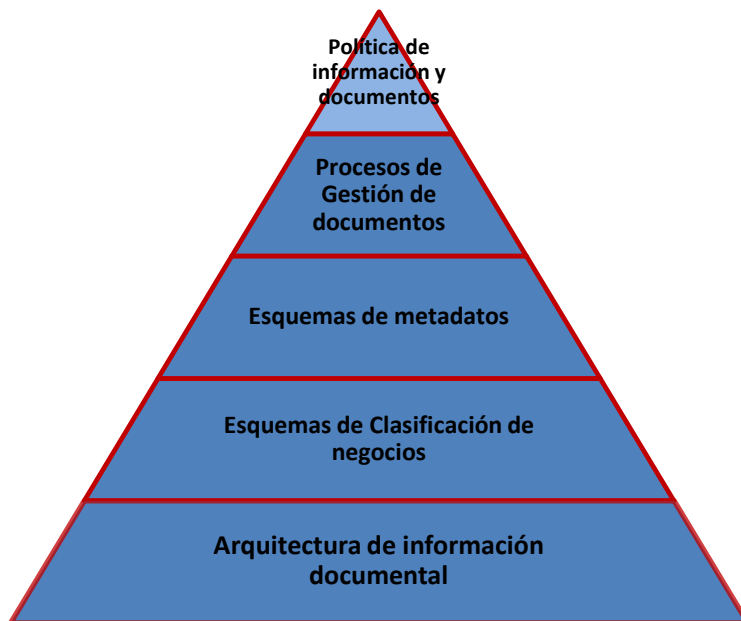
4.2. Diseño del Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo en Baker McKenzie

En esta etapa final, se definen los principales elementos requeridos para asegurar la creación, gestión y mantenimiento de documentos electrónicos de archivo tomando como base los resultados de las fases de diagnóstico de la situación y planeación.

Estos resultados definen de forma clara la orientación que tiene Baker McKenzie a sus procesos misionales (grupos de práctica), y es por eso que el diseño del SGDEA se enfoca inicialmente allí, y deja los procesos administrativos (áreas de apoyo) para una fase posterior.

Los componentes de la fase de diseño se muestran en la figura 2.

Figura 2. Componentes el Diseño del SGDEA en Baker McKenzie



Fuente: elaboración propia de los autores.

4.2.1. Política de información y documentos

Dada la naturaleza de empresa privada que hace parte de una compañía multinacional de servicios jurídicos con presencia en todos los continentes, para la construcción de la política de información y documentos en Baker McKenzie, se tomó en consideración lo definido en la norma ISO 15489 «The development of policies should be informed by a understanding of business context, as well as requirements for records relevant to the scope of the policy» (ISO 15489:1:2016 Pg. 8) - «El desarrollo de las políticas debería estar fundamentado en la comprensión del contexto del negocio, así como en los requisitos para los records pertinentes al alcance de la política». Declaramos la política como se detalla a continuación:

Declaración de la Política:

Baker McKenzie realiza todas las acciones necesarias para asegurar que los documentos electrónicos, creados, gestionados y mantenidos por la naturaleza de su negocio en sus áreas de práctica, a través de su SGDEA se mantengan

auténticos, fiables, íntegros, usables y seguros, que de acuerdo con los compromisos establecidos con los clientes sean de fácil acceso y se conserven indefinidamente en el tiempo como parte de la memoria corporativa y soporte para construir conocimiento.

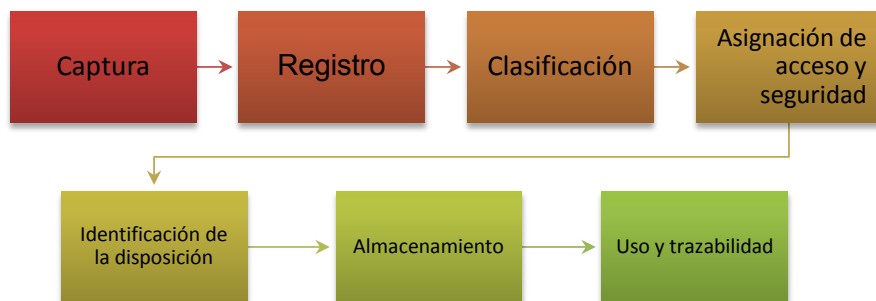
Principios orientadores de la Política:

- Orientación al objeto del negocio: La información documental electrónica creada, gestionada y almacenada es fuente original utilizada únicamente por los funcionarios designados para atender los acuerdos con nuestros clientes y producir los entregables requeridos en el giro del negocio.
- Construcción de conocimiento. Desde el uso del SGDEA se garantiza la autenticidad, fiabilidad, integridad y usabilidad de la información electrónica de archivo gestionada dentro de los procesos de negocio, para que también sean fuente para la producción y gestión de conocimiento específico en los diferentes grupos de práctica del derecho.
- Eficiencia: Baker McKenzie sólo producirá los documentos necesarios para el cumplimiento de sus objetivos, funciones y procesos. Para ello se apoyará en el uso de tecnología de información especializada en gestión de información documental.
- Confidencialidad. Toda la información contenida en los sistemas de información y archivos físicos de Baker McKenzie es de carácter confidencial, todos los funcionarios se abstendrán de divulgar a terceros por cualquier medio con una finalidad o propósito distinto a atender acuerdos con los clientes o por requerimiento de la autoridad competente.
- Protección del medio ambiente: Baker McKenzie realizará todas las acciones requeridas por la reducción de la producción de documentos en soporte papel siempre y cuando por razones de orden legal y de conservación sea permitido.

4.2.2. Procesos de gestión de documentos

Se describe a continuación cada una de las fases del ciclo vital para la fase de diagnóstico; estos siete (7) procesos están definidos en la norma ISO 15489-1 y para esta investigación se enfoca únicamente en los documentos electrónicos (figura 3).

Figura 3. Procesos de gestión de documentos – ISO 15489-1:2016



Fuente: elaboración propia de los autores.

4.2.2.1. Captura

En este primer proceso se definen los documentos que se deben capturar en el Sistema de Gestión de Documentos y el tiempo que se requieren mantener, para esto se parte del entorno y las funcionalidades requeridas, normalmente enfocados como los requeridos para los procesos de rendición de cuentas, actividades y requisitos de los procesos.

Para determinar el tiempo que se deben mantener los documentos, en el diseño que se define es necesario validar:

- Requisitos legales y administrativos
- Uso de los documentos en el sistema
- Enlaces con otros sistemas
- Variedad de usos de los documentos

De esta forma se puede asignar periodos de retención a los mismos (ej. transferir a los X años después que el expediente haya sido cerrado).

En la captura se definen los metadatos que se asocian al expediente y a cada documento, se asocian de acuerdo a la norma ISO 23081, a:

- Contexto. Describe el expediente y el contexto de negocio que realiza.
- Contenido. Sea una representación fija de las acciones que representa.
- Estructura. Sea recuperado y presentado.

Actualmente a nivel de captura Baker McKenzie – Oficina Bogotá presenta el siguiente panorama:

1. Los expedientes de archivo que son de consulta periódica y parte del giro del negocio, pertenecen a un archivo de gestión centralizado que es administrado por el área de Recursos de Información y está organizado por series documentales, que están conformadas por expedientes y dentro de cada expediente las unidades documentales se ubican en orden cronológico.
2. No es necesario realizar un proceso en lote para la desmaterialización del archivo de gestión, y de hacerlo debe ser desde las necesidades de información actuales de la Firma.
3. Todos los expedientes del archivo son de consulta, lo que consolida un único archivo central que no requiere de transferencias, dado el giro de negocios de la Firma, son documentos de consulta permanente.
4. Dentro de las políticas de confidencialidad de la información se ha establecido que todos los documentos y correos electrónicos creados en relación con los servicios prestados a los clientes, se deben almacenar en la herramienta Hummingbird DM; que fue parametrizada para que se integre con los programas Microsoft Office, creando una carpeta electrónica por cada cliente-asunto; es así como el tiempo definido de conservación es indefinido y los nombres de cada documento los define el autor de acuerdo a su criterio.
5. Los niveles de seguridad permiten el acceso normal a los integrantes del grupo de practica en el cual se desarrolla el caso, y permisos de conocer el perfil de documento a los demás grupos de la oficina.

4.2.2.2. Registro

El objetivo de este proceso es dejar constancia de la creación o ingreso de un documento al sistema (expediente), para este modelo se definió para Baker McKenzie:

- Identificador único
- Fecha y hora de entrada
- Título
- Descripción informativa
- Autor o productor
- Cantidad de folios por documento

En el sistema de gestión de documentos debe ser posible parametrizar y agregar muchos más metadatos de contexto y estructura, que permitan además realizar las auditorías de información, en el caso de Baker McKenzie se deben incluir por lo menos los siguientes:

- Remitente
- Receptor
- Software de aplicación que lo creo
- Acceso

A nivel de registro Baker McKenzie – oficina Bogotá presenta el siguiente panorama:

La Firma definió para todas sus oficinas globalmente un “profile” entendido en términos de registro como la representación de los metadatos mínimos requeridos para el registro de documentos en el Sistema Hummingbird DMS.

Los metadatos que actualmente posee el profile de documentos electrónicos son:

- Document name
- Author
- Document type
- Client
- Matter
- Subfile
- Dept/Practice
- Application
- Description
- Security
- Created: fecha de creación

Adicionalmente para los correos electrónicos tiene los siguientes metadatos:

- From
- To
- Sent: (fecha de envío)
- CC
- BCC

Al crear el perfil el sistema asigna un número consecutivo y único al documento o correo electrónico almacenado, y se puede programar para que se completen metadatos automáticamente facilitando el registro

4.2.2.3. Clasificación

Este proceso se encarga de identificar las categorías para facilitar la descripción, control, vínculos y los estados de disposición y acceso, en nuestro caso son los procesos misionales especificados en los expedientes por las áreas de práctica.

Para cada documento de un expediente, se deben realizar las siguientes actividades:

Identificar el documento, asociarlo a un expediente.

- Ubicar la actividad definida (inicialmente el grupo de práctica).
- Verificar la actividad para asegurar el grupo al que pertenece.
- Asignar la clasificación correspondiente.

En este punto es deseable dado las características del Centro de información de Baker McKenzie especializado en derecho, contar con un vocabulario controlado que sea parte del modelo del sistema de gestión de documentos.

Superada esta primera fase, se recomienda la indexación con (tags) que amplíen las posibilidades de búsqueda de los documentos dentro de los expedientes y permiten otro tipo de asociaciones.

En una primera aproximación al modelo definitivo que se propone trabajar en Baker McKenzie:

- Formato
- Resumen del documento
- Contenido temático
- Clientes y organizaciones asociados

A nivel de clasificación Baker McKenzie – oficina Bogotá, hace únicamente una clasificación básica de tipo de documento; no existe un lenguaje normalizado de temas que permita hacer búsquedas acertadas de antecedentes jurídicos y no existe una codificación por áreas o temas, solo números consecutivos asignados, aunque si hay una identificación adicional por grupo de práctica.

4.2.2.4. Asignación de acceso y seguridad

Corresponde a la asignación de derechos o restricciones al acceso a los documentos y expedientes, para ello se deben realizar las siguientes acciones.

- Identificar la operación.
- Identificar la unidad de organización.
- Asignar y registrar en el sistema las clasificaciones de acceso y seguridad definidas.

Estas restricciones se deben controlar en el sistema a nivel de documento, y de expediente; además de agregar características a nivel de consulta, modificación, edición e incluso eliminación.

Es parte del modelo del sistema de gestión de documentos de Baker McKenzie tener también la posibilidad de asignar tiempo automático a estas restricciones.

A nivel de asignación de acceso y seguridad en Baker McKenzie – oficina Bogotá -actualmente existe la opción de que quien genera el «profile» del documento determine la seguridad para cada uno de los documentos o correos electrónicos, sin embargo, en la oficina de Bogotá se definió por default la siguiente seguridad:

- Autor de profile: Full acces - Acceso al documento para edición y eliminación
- Integrantes del grupo de práctica al cual pertenece el autor: Normal acces - Acceso al documento para editar, modificar y generar nuevas versiones, no tiene habilitada la opción de eliminar el documento o correo electrónico.
- Miembros de la Firma diferentes al grupo de práctica al cual pertenece el autor: View profile - Únicamente tiene lectura del profile que creó el Sistema del documento o correo electrónico.

4.2.2.5. Identificación de la disposición

Debe estar asociada en el sistema de gestión de documentos con el período de retención que sea asignado en la captura y registro. En el modelo se propone automatizar los tipos de retenciones para facilitar la actividad. Involucra las siguientes actividades:

- Identificar la operación.
- Asignar y registrar el periodo de retención pertinente (de la tabla automatizada).
- Determinar el plazo de conservación de los metadatos cuando sean transferidos o eliminados. Puede requerir de vínculos cuando se trate de almacenamiento externo en otro sistema.

Actualmente a nivel de identificación de la disposición en Baker McKenzie, no se ha definido tiempo de retención para los documentos, lo único definido es que cerrados los servicios relacionados con un cliente-asunto, la carpeta electrónica es cerrada para que no se le adicionen documentos, ni se hagan versiones de los documentos existentes.

4.2.2.6. Almacenamiento

Para este proceso se requiere que para cada expediente y documento se defina el formato, el uso y el valor, con estas variables se configuran las características del almacenamiento desde el punto de vista técnico.

Se deben gestionar los documentos almacenados, más allá de la disposición de los mismos. Para el modelo se definió que dependiendo de la valoración de los documentos se determinen métodos de protección adicional (cifrado) y de duplicación (copias en otras instalaciones), estas variables se considerarán en algunos tipos de expedientes identificados y de ello dependen las características técnicas en volumen del almacenamiento seleccionado.

El modelo del sistema de gestión de documentos para Baker McKenzie, debe estar alineado con las políticas y procedimientos de seguridad de la información, mantenimiento y soporte, recuperación de desastres y contingencias que se apliquen a los diferentes sistemas corporativos.

A nivel de almacenamiento en Baker McKenzie se ha desarrollado para sus aplicaciones los más altos estándares de seguridad y copias de seguridad para su información, en aras de asegurar a los clientes la confidencialidad de sus asuntos jurídicos con la meta de certificarse en la norma ISO 27000.

4.2.2.7. Uso y trazabilidad

El uso y trazabilidad de los documentos y expedientes estará enfocado en los metadatos definidos, y aunque es técnicamente posible ubicar cualquier

documento por uno o más metadatos, no significa que esté disponible para quien hizo la búsqueda y en algunos casos la posibilidad de hacer la consulta.

Se debe asegurar de acuerdo con las políticas definidas, en el modelo:

- Sea accesibles para las personas autorizadas.
- Quede traza de auditoria de quien, cuando y que consulta, así como las acciones que se realizaren con el documento.
- Se puedan realizar cambios a nivel de clasificación, indexación con la pista de auditoria correspondiente y por la persona autorizada.

A nivel de uso y trazabilidad en Baker McKenzie, actualmente el sistema de almacenamiento de documentos y correos electrónicos de la firma, tiene un registro de trazabilidad de lectura y edición de los documentos, adicionalmente la Firma ha generado herramientas tecnológicas para el seguimiento a sus funcionarios de los diferentes usos de las herramientas tecnológicas.

4.2.3. Esquemas de metadatos

El esquema de metadatos es Definido por el AGN – Archivo General de la Nación como:

«el resultado del conocimiento y análisis de los documentos, las personas, las actividades y el marco reglamentario concerniente a la gestión de documentos de las entidades y organizaciones; los cuales brindarán el contexto necesario a los documentos con el fin de que estos sean auténticos, fiables, íntegros y usables» (AGN - Guía de Metadatos, Pág. 1)

Así mismo establecen en el decreto 1080 de 2015 - decreto único reglamentario en el artículo 2.8.2.7.9 los metadatos mínimos de los documentos electrónicos de archivo como:

- De contenido. Sea una representación fija de las acciones que representa.
- De estructura. Sea recuperado y presentado.
- De contexto. Describe el expediente y el contexto de negocio que realiza.

4.2.3.1. Alcance del esquema de metadatos

- Tipo de información. Documentos ofimáticos de todo tipo, audio y fotografías.

- Sistema. El SGDEA a implementar, el manejador de contenido, SAP – Sistema de información ERP. Para los sistemas especializados en derecho no se habilita el intercambio de información.
- Integración con sistema de información corporativos únicamente, ninguna plataforma computacional por fuera de Baker McKenzie.
- Metadatos definidos
 - a) De Contenido.
 - Identificador único. Llave Cliente Asunto según criterio de la Firma.
 - Fecha y hora de entrada.
 - Título.
 - Descripción informativa.
 - Autor o productor.
 - Cantidad de folios por documento.
 - b) De estructura – A nivel de documento
 - Cliente.
 - Asunto.
 - Grupo de práctica.
 - Especialidad.
 - Fecha de creación.
 - Versión.
 - Nombre del documento.
 - Autor / Remitente.
 - Tipo de documento – parámetro funcional (demanda, respuesta, etc.)
 - Receptor.
 - Software de aplicación que lo creo.
 - Nivel de Acceso.
 - c) De contexto
 - Identificador único. Llave Cliente Asunto según criterio de la firma
 - Socio encargado
 - Descripción del Cliente
 - Descripción acuerdos de pago
 - Nivel de seguridad

4.2.3.2. Elementos y relaciones del esquema de metadatos

Se utiliza la definida en las normas ISO 23081-2 Records management processes y ISO 23081-3 Metadata for records.

Los elementos y relaciones para el caso Baker McKenzie, objeto de esta investigación se define así:

- Entidad Documentos. Corresponde al expediente electrónico, definido como cliente y asunto único.
- Entidad Agente. Los que participan del expediente, en este caso: socios, funcionarios del grupo de práctica, el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo y desde este último los sistemas de información que requieran intercambio de información de archivo.
- Entidad Agentes de Gestión. Las características que se aseguran a través del esquema de metadatos, son estas: autenticidad, fiabilidad, integridad y usabilidad.

Figura 4. Elementos y relaciones del esquema de metadatos



Fuente: Norma ISO 23081.

Así mismo las relaciones se representan en la gráfica anterior por las fechas y su calificación. Producen los agentes documentos electrónicos de archivo que hacen parte de un expediente, estos mismos incluyendo el SDGEA aseguran las actividades de gestión (autenticidad, fiabilidad, integridad y usabilidad) y esta aplica sobre los expedientes.

4.2.3.3. Codificación del esquema de metadatos

Para completar el esquema se hace necesario aplicar la codificación de acuerdo con las siguientes reglas:

- Identificar listas predefinidas, clasificaciones y demás esquemas que pueda tener, por ejemplo, las funciones o grupos de trabajo ya codificadas.
- Identificar vocabularios controlados o taxonomías que puedan integrarse en el esquema de metadatos.
- Establecer protocolos y reglas sintácticas de codificación

4.2.4. Esquemas de clasificación de negocios

La importancia del esquema de clasificación de negocios en el caso de Baker McKenzie radica en la relación, articulación y dependencia que debe tener el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivos con los procesos de negocio, entendidos estos como las actividades, funciones y procesos de las áreas de práctica.

El esquema de clasificación de negocios, lo define ISO 15489-1:2016 así:

The act of linking a record to its business context is the process of classification scheme, processes, which supports the following:

- a. the application of access and permissions rules;
- b. the execution of appropriate disposition rules
- c. the migration of records of a business function or activity to a new environment as a result of organizational restructure

Development of business classification schemes that are to records should be based on an analysis of functions, activities and work processes. (p. 14).

El proceso de clasificación es el acto de vincular un record a su contexto de negocio, y apoya lo siguiente:

- La aplicación de reglas de acceso y permisos.
- La ejecución de las reglas de disposición apropiadas.
- La migración de los registros de una función o actividad de negocio particular a un nuevo entorno resultado de una reestructuración organizacional.

El desarrollo de los esquemas de clasificación de negocio que son aplicables a los registros, se debería basar en un análisis de las funciones, actividades y procesos de trabajo.

En ese caso y como lo muestra la investigación realizada, el esquema de clasificación de negocios es relacional y se basa en las funciones y actividades de las áreas de práctica.

Únicamente clientes aprobados en el proceso comercial previo que se presenta en la figura 4, están habilitados para iniciar el proceso de negocio (misional).

Figura 4. Proceso comercial Baker McKenzie

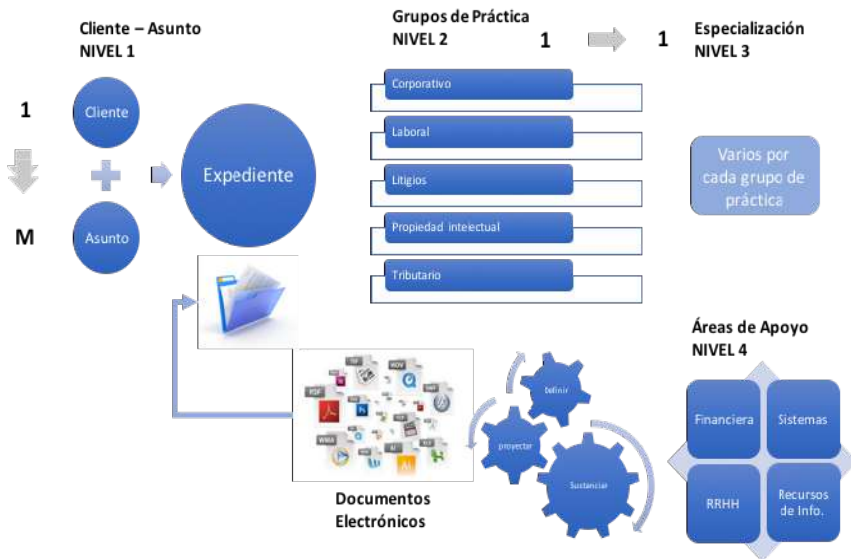


Fuente: elaboración propia desde documentos de procesos.

Aunque existen muchos asuntos para un cliente, el expediente se debe crear con un único asunto, es decir la llave es la combinación cliente + asunto, esta relación corresponde al primer nivel. De requerirse otro asunto del mismo cliente, se debe generar un nuevo expediente.

En la figura 5 se muestra el esquema de clasificación de negocios para Baker McKenzie.

Figura 5. Esquema de Clasificación de Negocios Baker McKenzie



Fuente: elaboración propia de los autores.

En el segundo nivel están los grupos de práctica, el expediente es asignado de acuerdo con el asunto a un grupo de práctica de los cinco (5) con los que hoy cuenta la oficina de Bogotá.

Dependiendo del grado de especialización requerido se establece la relación al nivel tres, esta relación es uno a uno con el grupo de práctica, de acuerdo con la tabla 4.

El nivel 4 correspondiente a las áreas de apoyo, son procesos que soportan el giro de negocios y se utilizan cuando son requeridas a solicitud de proceso misional, en cumplimiento de las políticas corporativas y locales de la oficina de Bogotá, son las siguientes:

Tabla 4. Nivel de Especialización de los Grupos de Práctica

Corporativo	Laboral	Tributario	Litigios	Propiedad intelectual
Consultas generales	Consultas generales	Consultas generales	Consultas generales	Asuntos regulatorios • Consultas generales • Registros Sanitarios • Dirección Nacional de Estupefacientes
Antitrust & competencia	Procesos laborales	Litigios	Litigios civiles	Marcas • Consultas • Registros nacionales • Registros internacionales • Acciones de Cancelación • Oposiciones • Litigios penales
Banca & Finanzas	Visas	Precios de transferencia	Tribunales de arbitramento	Patentes
Energía, minas e infraestructura				
Fusiones y Adquisiciones				
Sociedades				

Fuente: elaboración propia de los autores.

- Financiera. Encargada de la administración del dinero en subprocesos tales como: facturación, cartera, pagos a proveedores, entre otros.
- Recursos Humanos. Administra la selección, contratación, capacitación y gestión del talento humano.
- Sistemas. Administración y gestión de los recursos informáticos.
- Recursos de Información. Gestión de la biblioteca física y electrónica especializada en derecho y del archivo de gestión correspondiente a las áreas de práctica y procesos administrativos.
- Mercadeo y Desarrollo de Negocios. Gestión de estrategias de mercadeo para la ubicación de clientes potenciales y de mejoras en el servicio al cliente.

- Mensajería. Servicio propio de la firma para el trámite de documentos y entrega de los mismos a los clientes.
- Servicios Generales. Gestión de logística e infraestructura de la Oficina de Bogotá.

Se mantiene así en un ciclo de proceso que produce innumerables documentos electrónicos, mientras se resuelve el cliente-asunto del expediente, estos deben ser adicionados al expediente manteniendo su versionamiento.

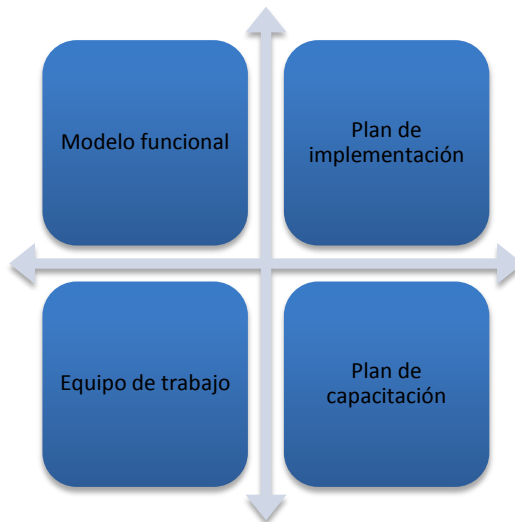
Cuando el Cliente-Asunto termina debe cambiar el estado del expediente y no permitir adicionar más documentos, estos se mantienen en el archivo de gestión para consultas posteriores.

Adicionalmente dado el nivel de especialización del archivo, se propone que se apoye en un tesoro (vocabulario controlado). Esto ayudaría en facilitar la recuperación de información.

4.2.5. Arquitectura de Información Documental

El SGDEA está compuesto por cuatro (4) elementos articulados entre sí, los mismos son: el modelo funcional, el plan de implementación, el equipo de trabajo y el plan de capacitación y transferencia del conocimiento.

Figura 6. Esquema general del SGDEA - Baker McKenzie

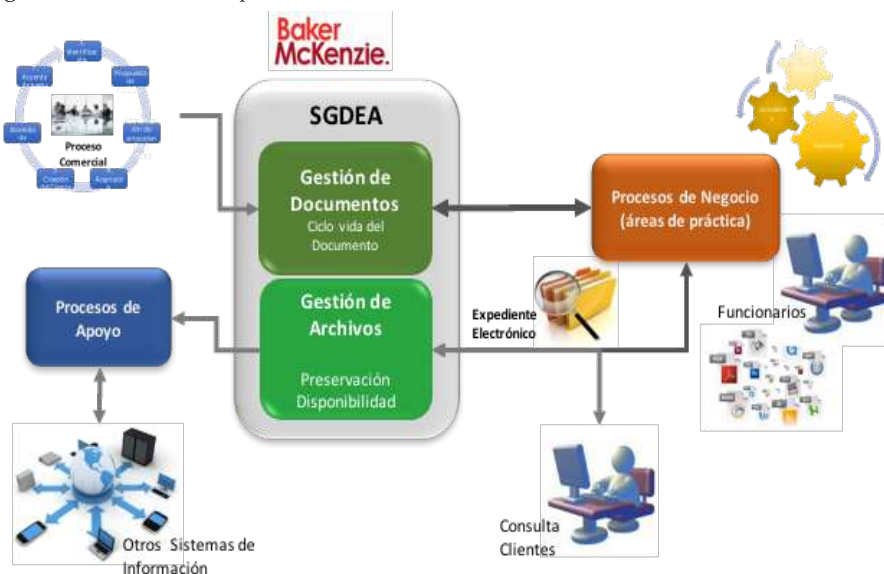


Fuente: Elaboración propia de los autores.

4.2.5.1. Modelo conceptual del SGDEA

En la figura 7 se muestra la arquitectura de información, sus componentes e interfaces que son parte del diseño del SGDEA.

Figura 7. Modelo conceptual del SGDEA - Baker McKenzie



Fuente: elaboración propia de los autores.

El SGDEA debe contar con los componentes principales: la gestión de documentos y la gestión de archivos. La primera encargada del ciclo de los documentos y la segunda de la gestión sobre los documentos de archivo.

El SGDEA es alimentado por el proceso comercial para crear para cada cliente-asunto un único expediente electrónico.

La interacción con el componente de gestión de documentos corresponde a los funcionarios del proceso de negocios (grupos de práctica); quienes en un ciclo de competencia de cada expediente agregan y modifican documentos en diferentes formatos al expediente electrónico. Una vez cerrado el expediente debe ser administrado por el componente de gestión de archivos quien lo habilita únicamente para consulta por los funcionarios que tengan los permisos correspondientes y en algunos casos por los clientes.

5. Consideraciones finales

Los documentos electrónicos son una realidad en las empresas públicas y privadas en el mundo de hoy; es necesario aplicar los principios archivísticos a los mismos para evitar la pérdida de la memoria institucional. Si bien se tienen parámetros ya establecidos y probados en la gestión de documentos de archivo en papel, es necesario reconocer como se producen los documentos electrónicos y sus características para diseñar un sistema de gestión de documentos electrónicos de archivo que permita su correcta gestión, almacenamiento y recuperación.

Las empresas aún no son lo suficientemente conscientes que su activo más importante es la información; solo a partir del conocimiento de su propia gestión, puede llegar a generar nuevo conocimiento y lograr la innovación necesaria que le permita llegar a sus clientes con nuevos productos.

Cada vez existe un mundo más globalizado, para que las empresas sobrevivan a los mercados y satisfagan a sus clientes, cada vez deben moverse a un ritmo de un clic de distancia; y solo logrará este nivel de respuesta si cumple estándares internacionales, recupera información y datos con alta exactitud en el mínimo tiempo posible; por lo anterior, la gestión de documentos electrónicos de archivo debe responder a la necesidad de inmediatez con datos precisos.

Es indispensable que las empresas reconozcan que los inconvenientes de gestión de información requieren mucho más que soluciones tecnológicas, es necesario el compromiso de la Alta Dirección con el establecimiento de las políticas adecuadas y con campañas de concientización que permitan a sus empleados cambiar la cultura organizacional, para que la correcta gestión documental sea parte de la cotidianidad de la empresa.

Aunque los empleados no tienen conocimientos teóricos de las características de los documentos electrónicos, desde las características de autenticidad, fiabilidad, integridad y disponibilidad reconocen la importancia en el tratamiento que se debe dar a los mismos, lo que facilitara la implementación futura del modelo.

La Oficina de Bogotá de Baker McKenzie al permitir esta investigación ha demostrado su preocupación permanente por la gestión y la confidencialidad

de los documentos relacionados con sus clientes. El diseño del sistema de gestión de documentos electrónico de archivos propuesto le permitirá en el futuro, no solo cumplir con la normatividad vigente nacional y estándares internacionales (normas ISO) en particular en aspectos tales como autenticidad, fidelidad, integridad y disponibilidad de los documentos electrónicos, sino también proteger con altos estándares de seguridad la información documental electrónica base de su estrategia de negocios.

Referencias

- ÁLVAREZ, M., RODRÍGUEZ, J. (2005). El documento electrónico ¿qué características debe cumplir de cara a las organizaciones del siglo XXI *Revista Códice*, 1(1), 105-116.
- ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN (2005). *Gestión archivos electrónicos: situación en la administración central*. Bogotá: AGN.
- ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN (2014). *Compilación normativa de orden nacional: documento electrónico, firma digital, interoperabilidad y SGDEA*. Bogotá: AGN. Recuperado de: <http://sitios.archivogeneral.gov.co/normativa/>
- ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN (2017). *Guía de Implementación de un Sistema de Gestión de Documentos electrónicos de Archivo – SGDEA*. Bogotá: AGN Recuperado de <http://observatoriotic.archivogeneral.gov.co/project/guia-de-implementacion-de-un-sistema-de-gestion-de-documentos-electronicos-de-archivo-sgdea/>
- BAKER MCKENZIE (2017). 80 años Baker McKenzie Colombia 1937-2017: Hitos. *Baker Voice*, (Julio), 14-15
- BEHAR R., D. S. (2008). *Metodología de la investigación*. Ediciones Shalom. Recuperado de: <https://drive.google.com/file/d/0B7qpQvDV3vxvcWJleHpyb253VEk/edit>
- CASANOVAS, I. (2008). *Gestión de Archivos Electrónicos*. Buenos Aires: Alfabeta Ediciones.
- CECA-CEE-CEEA. (2001). *MoReq – Modelo de Requisitos para la Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo*. Bruselas – Luxemburgo.
- CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA. (17 de Ago. de 1999). *Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones*. Obtenido de http://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-3679_documento.pdf

- CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA. (06 de Mar. de 2014). *Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones*. Obtenido de <http://www.mintic.gov.co/portal/604/w3-article-7147.html>
- CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA. (14 de Jul. de 2000). *Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones*. Obtenido de https://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-15049_documento.pdf
- CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA. (26 de May. de 2015). *Ministerio de Cultura*. Obtenido de <http://www.mincultura.gov.co/prensa/noticias/Documents/Gestion-humana/DECRETO%201080%20DEL%2026%20DE%20MAYO%20DE%202015%20-%20Sector%20Cultura.pdf>
- CORTÉS, E. D., TIBADUIZA, A. L. y PULIDO, N. J. (2015). Gestión del documento electrónico: requisitos funcionales para una adecuada administración de documentos en electrónicos en el Estado Colombiano. *Revista Códice*, 11 (1), 7-35.
- CRUZ MUNDET, J. (2006). *La gestión de documentos en las organizaciones*. Madrid, España: Ediciones Pirámide.
- HERNÁNDEZ SAMPIERI, R. FERNÁNDEZ COLLADO, Carlos y BAPTISTA LUCIO, Pilar (2010). *Metodología de la Investigación*. 5 ed. México: McGraw-Hill. Recuperado de: https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf
- INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS. (2014). *Información y documentación: procesos para la gestión de registros: metadatos para los registros: parte 1: principios*. Bogotá: ICONTEC.
- INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS. (2012). *Información y documentación: gestión de documentos: parte 2: guía*. Bogotá: ICONTEC - Archivo General de la Nación.
- INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS. (2013). *Información y documentación: sistemas de gestión de registros. Requisitos*. Bogotá: ICONTEC - Archivo General de la Nación
- INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS. *ISO 15489-1:2016 Information and documentation – Records management - Part 1: Concepts and principles*. Switzerland: ISO.
- LLANSÓ, J. (1993). *Gestión de Documentos. Definición y Análisis de Modelos*. España: Eusko Jaurlaritz, Departamento de Cultura, Gobierno Vasco.

- MINISTERIO DE CULTURA (2012). *Decreto 2609 de 2012: por el cual se reglamenta el Título V de la Ley 594 de 2000, parcialmente los artículos 58 y 59 de la Ley 1437 de 2011 y se dictan disposiciones en materia de Gestión Documental para todas las entidades del Estado*. Bogotá: Ministerio de Cultura. Recuperado de: http://www.archivogeneral.gov.co/sites/all/themes/nevia/PDF/Transparencia/DECRETO_2609_DE_2012.pdf
- PROJECT MANAGEMENT INSTITUTE (2013). *Guía del PMBOK 5: Guía de los fundamentos para la dirección de proyectos*. Pensilvania, EE.UU. Project Management Institute Inc.
- PIRELA MORILLO, Johann; PULIDO DAZA, Nelson; y MANCIPE FLECHAS, Eduardo. (2016). *Investigación formativa en los estudios de información documental*. Bogotá: Universidad de La Salle.
- PULIDO DAZA, Nelson J. (2012). *Elementos de instituciones y documentos*. Bogotá: Universidad de La Salle.
- PULIDO DAZA, Nelson J. (2016). *Seguridad y ciberseguridad: realidad jurídica y práctica del documento electrónico*. Bogotá: Universidad de La Salle.
- RUESTA, C. B. (2011). *Serie ISO 30300: Sistema de gestión para los documentos*. Madrid: SEDIC.
- SERRA, J. (2008). *Los documentos electrónicos: qué son y cómo se tratan*. Gijón, Asturias: Ediciones Trea.
- SISTEMAS DE INFORMACIÓN, BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVÍSTICA (s.a). *Investigación. Línea matriz de investigación: información, conocimiento y sociedad*. Recuperado de <http://www.lasalle.edu.co/wps/portal/Home/Principal/ProgramasAcademicos/ProgramasdePregrado/SistemasdeInformacionBibliotecologiyArchivistica/cinvestigacion>
- STAKE, R. E. (1999). *Investigación con estudio de casos*. 2 ed. Madrid: Ediciones Morata. Recuperado de: http://investigacionsocial.sociales.uba.ar/files/2013/03/STAKE_investigacion-con-estudio-de-casos.pdf
- ZAPATA, C. (2015). *Gestión documental & gobierno electrónico: problemas, retos y oportunidades para los profesionales de información*. Bogotá: Archivo General de la Nación. Recuperado de: http://www.archivogeneral.gov.co/sites/all/themes/nevia/PDF/SINAE/Manuales/V2_Gestion_Documental_2015_PDF_INT.pdf