

PROYECTO DE GESTIÓN DOCUMENTAL GERENCIA DE SERVICIOS
ADMINISTRATIVOS DEL BANCO CAJA SOCIAL

Presentado por:

SANDRA MILENA ESTUPIÑAN
DIEGO ANDRÉS GONZÁLEZ VANEGAS
LUZ ÁNGELA HERNÁNDEZ BAQUERO
LINA MARIA PAREDES CASAS

Director:

JORGE GIRALDO VANEGAS

UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA LOGÍSTICA
PROYECTO DE GRADO
COLOMBIA
2014

TABLA DE CONTENIDO

1. Introducción	7
2. Descripción de la necesidad actual.....	8
3. Justificación	9
3.1 Justificación de la implementación del Sistema de Gestión Documental.....	9
3.2 Justificación como caso académico	10
4. Objetivos	12
4.1 Objetivo general.....	12
4.2 Objetivos específicos.....	12
5. Alcance del proyecto	13
5.1 Organigrama del alcance	14
6. Metodología.....	15
7. Hipótesis del proyecto.....	17
8. Marco teórico.....	18
8.1 Los pilares básicos del sistema de gestión documental.....	18
8.2 Elementos de un sistema de gestión documental.....	20
8.3 Razones para la implementación de un Sistema de Gestión Documental.....	22
9. Marco Normativo	24
10. Antecedentes del caso empresarial.....	26

11. Situación actual.....	29
11.1 Descripción de la generación documental actual.....	29
11.2 Costos de la situación actual	34
12. Esquema propuesto para el sistema de gestión documental	39
12.1 Proceso documental para documentos externos	39
12.2 Proceso documental para documentos internos	42
12.3 Ubicación del centro de radicación y digitalización.....	43
12.4 Usuarios con acceso al aplicativo	44
12.5 Volúmenes estimados de consumo.....	44
12.6 Esquema de flujos documentales y tablas de retención documental.....	45
12.7 Infraestructura tecnológica.....	45
13. Alternativas propuestas.....	46
13.1 Alternativa uno.....	46
13.2 Alternativa dos	53
13.3 Alternativa tres.....	66
13.4 Análisis comparativo	66
13.5 Oferta de mercado.....	67
13.6 Oferta de valor	68
13.7 Impacto humano.....	68
13.8 Impacto tecnológico	70

	4
13.9 Impacto ambiental.....	70
13.10 Optimización de los recursos	71
13.11 Análisis DOFA.....	71
14. Conclusiones.....	74
15. Bibliografía	78

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Normatividad vigente	24
Tabla 2. Estándares y Referencias técnicas.....	25
Tabla 3. Volúmenes de consumo – Coordinación de seguros y contratación.....	29
Tabla 4. Volúmenes de consumo – Coordinación de contabilidad	30
Tabla 5. Volúmenes de consumo – Coordinación de arquitectura	30
Tabla 6. Volúmenes de consumo – Coordinación de compras.....	31
Tabla 7. Volúmenes de consumo – Coordinación de bienes recibidos en pago.....	32
Tabla 8. Volúmenes de consumo – Coordinación de servicios generales	32
Tabla 9. Volúmenes Anual Total.....	33
Tabla 10. Tendencia mes a mes de documentos 2013.....	33
Tabla 11. Costos de Infraestructura actuales.....	35
Tabla 12. Costos de servicios de impresión actuales.....	36
Tabla 13. Costos administrativos actuales	37
Tabla 14. Costos totales actuales	38
Tabla 15. Usuarios con acceso al aplicativo	44
Tabla 16. Tendencia anual de documentos	44
Tabla 17. Demanda de folios actual	48
Tabla 18. Equipos de impresión y digitalización.....	49
Tabla 19. Total costos alternativa uno.....	52
Tabla 20. Propuesta del proveedor Thomas Greg & Sons (MTI).....	55
Tabla 21. Propuesta del proveedor IRON MOUNTAIN	60
Tabla 22. Resumen de Costos Situación Actual vs. Situaciones Propuestas	66
Tabla 22. Principales proveedores Sistemas de Gestión Documental.....	67

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Figura 1. Organigrama de las áreas que comprenden el alcance del proyecto	14
Figura 2. Tendencia mes a mes de documentos 2013	34
Figura 3. Flujograma propuesto para documentos externos	40
Figura 3. Flujograma propuesto para documentos externos	41
Figura 4. Flujograma propuesto para documentos internos	42
Figura 5. Ubicación Propuesta del Centro de Radicación y Digitalización	43
Figura 6. Equipo de digitalización e impresión propuesto	49
Figura 7. Equipo de radicación propuesto.....	50

1. Introducción

En la actualidad las empresas se enfrentan a un mundo competitivo donde la agilidad, la tecnología, la productividad, la mejora continua en procesos y el cuidado del medio ambiente marcan la diferencia entre las empresas exitosas y las que no lo son, aprovechar correctamente la tecnología puede generar ventajas competitivas que ayuden a las empresas a cumplir con sus objetivos de crecimiento, rentabilidad y a generar procesos más eficientes y con mayor valor agregado.

La necesidad de aprovechar esas ventajas tecnológicas para generar procesos más eficientes es cada vez más evidente. Las empresas buscan desarrollar sus actividades en el menor tiempo posible, aprovechando al máximo sus recursos y reduciendo desperdicios para de esta manera contribuir con el cuidado del medio ambiente.

Los Sistemas de Gestión Documental son un claro ejemplo de las ventajas tecnológicas actuales que ayudan a las empresas que los implementan a mejorar sus procesos y lograr sus objetivos.

En el presente trabajo se desea analizar y proponer la implementación de un Sistema de Gestión Documental para el Banco Caja Social con el fin de generar una ventaja competitiva frente a sus competidores que genere mayor valor agregado en sus procesos y para sus clientes, reduciendo el excesivo uso del papel para todos los procesos documentales y en general para aportar en una mejora continua que le permita sobresalir en el mundo competitivo actual.

2. Descripción de la necesidad actual

El Banco Caja Social, cuenta con procedimientos manuales para organizar la documentación que se genera en el desarrollo de sus actividades, sin embargo estos no se encuentran estandarizados en la entidad, cada dependencia tiene su propia “gestión documental”, lo que dificulta la organización general de los documentos del Banco, su consulta y procesamiento. Además, se consumen grandes cantidades de papel, tinta para las impresiones y se duplican documentos, los cuales al ser almacenados ocupan mucho espacio dentro de las instalaciones.

En el caso concreto de la Gerencia de Servicios Administrativos del Banco, entre la documentación que se maneja se encuentran contratos, facturas, informes y soportes contables, cartas, comunicados, pólizas de seguros, solicitudes de compra, entre otros, que generan un gran volumen de folios que son difíciles de administrar, lo que ha ocasionado pérdidas y destrucción descuidada de documentos, generando retrasos significativos en las actividades del área.

Dado que estos procesos no se encuentran automatizados y no se logra el objetivo de aumentar la eficiencia de la Gerencia, se plantea la necesidad de implementar un Sistema de Gestión Documental, para la optimización de tiempo y gastos en material, así como para potencializar las actividades de esta Gerencia

3. Justificación

3.1 Justificación de la implementación del Sistema de Gestión Documental.

La información es uno de los recursos más importantes dentro de las organizaciones que les permite desarrollar de forma más eficiente sus actividades cotidianas. Contar con información veraz, precisa y oportuna es uno de los mayores retos que enfrentan cada día las empresas para ser más competitivas, por esto se debe disponer de las herramientas que garanticen el uso y flujo adecuado de ésta dentro de la organización.

Los Sistemas de Gestión Documental permiten ordenar, conservar y disponer inmediatamente de la información documentada de forma controlada, disminuyendo el gasto en recursos como papelería, mantenimientos de impresoras, tonners, fotocopias, etc. Además, evita la duplicidad de documentos y el archivo de información innecesaria.

Debido a que la Entidad se desenvuelve en un mercado altamente competitivo, en donde año tras año surgen nuevas entidades financieras, se hace imprescindible rediseñar los procesos internos de manera que sean flexibles y puedan adaptarse a las tendencias del mercado.

En el caso del Banco Caja Social, como en todas las entidades del sector financiero en Colombia, es evidente la necesidad de disponer de un Sistema que, como explican Jaramillo, J. & Verjan, H (2009), “además de optimizar el manejo de la información sirva para administrar las

relaciones con los diferentes actores con los que interactúa, [...], aprovechando e integrando los sistemas de información y las telecomunicaciones” (p.8).

3.2 Justificación como caso académico

El proyecto de Gestión Documental para el Banco Caja Social, es considerado como un caso práctico en la aplicación de conocimientos adquiridos durante la especialización de Gerencia Logística, ya que comprende varios de los módulos trabajados durante su desarrollo, como son:

- **Administración de la cadena de abastecimiento y almacenamiento.** El procesamiento de cada documento es un proceso productivo compuesto por una serie de actividades que pueden ser cuantificadas en tiempos e involucran una serie de insumos y costos. En cuanto al almacenamiento, las bodegas de custodia y consulta de archivo, involucran estrategias tecnológicas y administrativas para mejorar su gestión.
- **Entorno socioeconómico financiero nacional e internacional, en un enfoque gerencial de calidad y responsabilidad social empresarial:** Se relaciona con aspectos del conocimiento del entorno en el cual se desenvuelve la organización, los marcos regulatorios en entidades financieras, y bienestar social que aporta el proyecto.
- **Gestión de aprovisionamiento, inventarios, compras y logística verde:** Aplican estrategias de reducción de costos y mejoramiento de procesos a través de la tercerización de

actividades que no hacen parte del objeto social de la organización y la reducción de inventarios.

- **Seguros:** Debido al esquema propuesto (outsourcing), se debe exigir a los proveedores las pólizas que aseguren el cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones derivadas del tipo de contratación.
- **Formulación y evaluación de proyectos:** Definición clara del alcance del proyecto, costeo y viabilidad del mismo.
- **Indicadores de medición y gestión logística:** Comparativo entre la situación actual y la situación propuesta.
- **Plataformas y sistemas de información:** Los modelos de Gestión Documental ofrecidos en el mercado no solo se encuentran estructurados para la administración del flujo documental y el archivo, sino que se encuentran sustentados sobre plataformas tecnológicas (software) que permiten hacer seguimiento en línea a los documentos, generación de alertas vía correo electrónico, control de consultas en línea, etc, donde adicionalmente pueden generarse interfaces con plataformas actuales como SAP.
- **Gerencia de servicio en logística:** Entendimiento de los requerimientos por parte de los funcionarios del Banco, del cliente y de las entidades regulatorias, para ajustar el modelo a las necesidades planteadas, de manera que pueda obtenerse el mayor beneficio.

4. Objetivos

4.1 Objetivo general

Analizar y proponer un Sistema de Gestión Documental para la Gerencia de Servicios Administrativos del Banco Caja Social que contribuya a la optimización de sus procesos mediante la administración automatizada de los documentos en ésta dependencia.

4.2 Objetivos específicos

- Identificar las necesidades de la Gerencia de Servicios Administrativos, para proponer alternativas que garanticen la organización, almacenamiento, acceso y uso adecuado de los documentos generados por la dependencia.
- Disminuir el consumo de papel y otros gastos asociados a servicios de impresión, entre los que se encuentran repuestos de equipos, tonner y servicios de mantenimiento.
- Establecer las ventajas de la tercerización de procesos que no hacen parte del objeto de la organización.
- Determinar la viabilidad de la implementación del proyecto.
- Identificar la alternativa que presenta mayores beneficios en su ejecución.
- Estimar los costos de implementación con el fin de identificar el impacto presupuestal del proyecto.

5. Alcance del proyecto

El proyecto de implementación del Sistema de Gestión Documental se realizará en un área piloto del Banco (Gerencia de Servicios Administrativos) y paulatinamente abarcará otras áreas de la organización.

Esta área está conformada por:

- Gerencia de Servicios Administrativos
- Coordinación de Seguros y Contratación
- Coordinación de Compras
- Coordinación de Contabilidad
- Coordinación de Arquitectura
- Coordinación de Bienes Recibidos en Pago (BRP)
- Coordinación de Servicios Generales
- Supervisión de Archivo, consulta y microfilmación
- Supervisión de Logística.

5.1 Organigrama del alcance

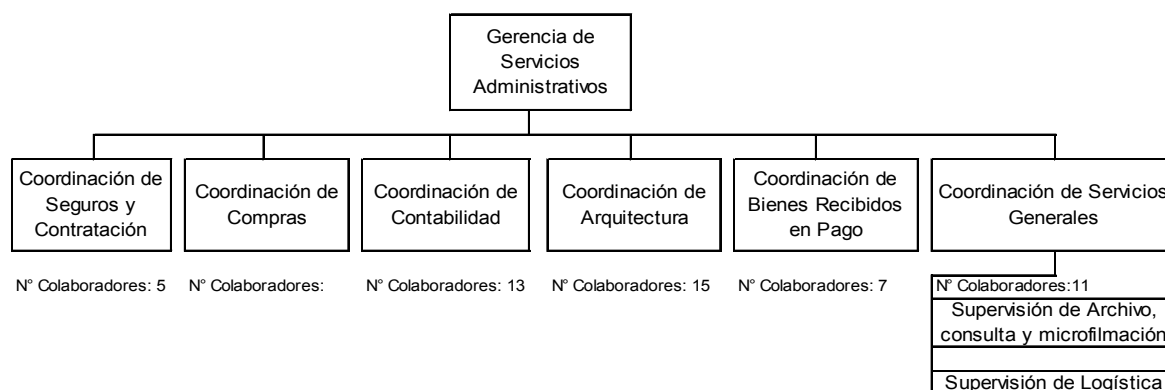


Figura 1. Organigrama de las áreas que comprenden el alcance del proyecto

Los criterios para seleccionar esta área, se relacionan a continuación:

- Facilidad en el levantamiento de la información para definir el esquema de gestión documental, en cuanto a tipologías documentales, volúmenes, costos de los procesos actuales y responsables de cada flujo documental.
- Identificación de procesos que involucran la impresión de documentos para aprobación de éstos sobre papel.
- La Coordinación de Servicios Generales involucra procesos de administración de archivo y custodia de documentos, incluyendo el préstamo para consulta.

Geográficamente, la Gerencia de Servicios Administrativos cuenta con dos sedes, localizadas en la Carrera 7 No. 77 – 65, y en la sede de la calle 31, en Bogotá.

6. Metodología

A continuación se describen los aspectos de la metodología que se desarrollaron para la realización del presente trabajo

Método de investigación: Estudio de Caso como método cualitativo. Se definieron dos fases para el desarrollo del proyecto.

La primera fase consistió en la búsqueda y recolección de información y la segunda fase consistió en el análisis de información y planteamiento de una propuesta de implementación de Sistema de Gestión Documental para el Banco Caja Social.

Dentro de las actividades relevantes desarrolladas en cada fase se encuentran:

- Comunicación de la propuesta del proyecto a la Gerencia del Banco Caja Social que hace parte del alcance, con el fin de contar con el aval de un directivo del Banco para facilitar el levantamiento de información.
- Presentación formal del proyecto a las Coordinaciones del Banco Caja Social incluidas dentro del alcance, para que conozcan el proyecto, la información requerida y la importancia que tendrá el apoyo de cada uno de los colaboradores para que el proyecto tenga éxito.

- Recolección de información para identificar tipologías documentales y volúmenes de proceso.
- Diseño del esquema propuesto de Gestión Documental, con base a la información obtenida de la situación actual.
- Proceso de cotización con proveedores de experiencia en este tipo de servicios, de manera que se pueda obtener una cifra preliminar de inversión.
- Análisis y comparativos entre la situación actual y la situación propuesta.
- Conclusión sobre los resultados obtenidos.
- Recomendación sobre la implementación.

7. Hipótesis del proyecto

A continuación se presentan las hipótesis relacionadas con los beneficios de la implementación del sistema de Gestión Documental en el Banco caja Social

- La tercerización de procesos y actividades que no hacen parte del objeto social de la organización, generan ahorros del 15%.
- El proyecto de Gestión Documental una vez sea implementado puede reducir en un 30% los costos de impresión entre los que se encuentran el consumo de papel, cartuchos de impresión, servicios de mantenimiento.
- El tiempo de consulta de documentos tendrá una reducción del 95%. Tiempo promedio actual 3 hábiles a una hora máximo.
- La implantación de un Sistema de Gestión Documental reduce la posibilidad de pérdida de documento en un 90%.
- Recuperación de las áreas físicas del Banco dedicadas al almacenamiento del archivo, ya que sería trasladado a las instalaciones del proveedor.

8. Marco teórico

Gestión documental se define como “Conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final con el objeto de facilitar su utilización y conservación.” (Artículo 3, Ley 594 de 2000, 2000)

La gestión documental se puede aplicar sobre tres tipos de documentación:

La documentación interna. La que se origina en el desarrollo de las actividades diarias.

La documentación externa. La que se ha generado fuera de la organización pero es necesaria para la toma de decisiones.

La documentación pública. La que está a disposición del público con fines promocionales, legales o como parte de la propia actividad.

8.1 Los pilares básicos del sistema de gestión documental

Un sistema puede definirse como “un conjunto de elementos interrelacionados entre sí que interactúan para conseguir una finalidad determinada. Todo sistema se compone de tres elementos básicos: entradas (input), proceso y salidas (output)”¹. En un sistema de gestión documental, las entradas son los documentos que la empresa genera o recibe; el proceso consiste en la manipulación o modificaciones que se lleven a cabo y las salidas se refieren al acceso a los documentos una vez se han sometido al proceso adecuado.

¹ Definición recuperada de <http://www.alegsa.com.ar/Dic/sistema.php#sthash.ADJ7pk8a.dpuf>

De acuerdo con la publicación anónima “*El sistema de gestión documental*”, la implementación de un sistema de gestión documental requiere tres pilares básicos para que su funcionamiento sea posible.

El diseño conceptual

El diseño conceptual debe ser “un elemento previo a cualquier implantación de un SGD y debe ser independiente de las soluciones tecnológicas que se apliquen para su puesta en marcha. Aunque este diseño debe ser revisado y modificado para que se adapte a las circunstancias cambiantes, debe constituir un modelo que vaya más allá de las tecnologías en las que se basa”. (Anónimo, pág. 8)

Las herramientas informáticas

Estas dependerán de las necesidades que establezca la organización, ya que la inversión debe estar justificada por los objetivos que se pretendan alcanzar.

El nivel mínimo necesario tiene los siguientes componentes:

Ordenadores en red local. Los ordenadores deben estar interconectados con el servidor del Sistema de Gestión Documental, para poder acceder a los datos desde cualquier punto.

Herramientas ofimáticas que permitan crear documentos y bases de datos.

Sistema de comunicación interno que permita enviar y recibir mensajes desde cualquier ordenador de la organización.

La cultura de información

Para que el sistema funcione es necesario que los colaboradores de la organización sean conscientes que la información se debe compartir, ya que el trabajo en equipo optimiza resultados. También deben tener la capacidad de analizar y evaluar la información para su uso eficiente. Además el sistema debe generar la confianza suficiente en las personas para no recurrir a copias innecesarias de información.

8.2 Elementos de un sistema de gestión documental

Un sistema de gestión documental está compuesto de unos elementos físicos (el *hardware*) que constituyen la infraestructura del sistema y otros lógicos (el *software*) que proveen los servicios necesarios para gestionar un documento en una organización desde su generación hasta su destrucción². De acuerdo con Martínez & Hilera (1997) estos componentes son los siguientes:

Infraestructura

El hardware y el software constituyen la infraestructura sobre la que se va a trabajar. Está integrada por los computadores que utilizan los usuarios y los que centralizan las bases de datos documentales; además de la red que interconecta todos los equipos y el sistema operativo sobre el que funciona el software de gestión documental.

² Anónimo. *El sistema de gestión documental*, pág. 13. Recuperado de <http://www.ebiblioteca.org/?/ver/92469>

Servicios de autor

Es la herramienta que permite la creación de los documentos que deben gestionarse. Pueden ser desde procesadores de texto convencionales hasta editores de hipertexto o hipermedia que permitan la inclusión de componentes multimedia en los documentos (imágenes, secuencias de video, sonido) y enlaces para facilitar la navegación por su contenido.

Servicios de almacenamiento

El punto central de los sistemas de gestión documental es la gestión de bases de datos. Es necesario que este almacenamiento no sea estático sino que permita la composición de los documentos en el momento en el que van a ser utilizados por los usuarios.

Servicios de búsqueda

Un sistema de gestión documental debe proporcionar servicios de búsqueda de documentos. Esta búsqueda suele hacerse mediante *índices*, que son bases de datos con indicadores o localizadores que señalan el lugar dónde se almacenan los documentos.

Servicios de biblioteca

Son los mecanismos de control de los documentos: de *quién* utiliza los documentos y *qué* documentos.

Martínez & Hilera (1997) explican que este servicio puede hacerse mediante funciones de:

- Retención y destrucción de documentos, estableciendo el tiempo de mantenimiento de un documento y asegurando que su destrucción afecte a todas sus versiones.
- Control de versiones.

- Seguimiento de uso. *Quién* trabajó con un documento y *cuándo*, el número de versiones que existen de él, y quién creó las diferentes versiones.
- Controles de acceso, que aseguren que sólo los usuarios autorizados puedan obtener los documentos.
- Replicaciones, para permitir guardar copias de documentos en cualquier lugar de la red en la que está inmerso el sistema de gestión documental.

Servicios de presentación y distribución

Establecen la forma en que se proporciona la información a los usuarios. El sistema debería permitir la distribución de la información en diferentes formatos, como páginas *Web*, documentos digitales o impreso en papel.

Servicios de trabajo corporativo

Son los servicios que permiten la comunicación entre los posibles integrantes de grupos de trabajo. Estos pueden ser correo electrónico institucional, intranet, Internet, etc.

8.3 Razones para la implementación de un Sistema de Gestión Documental

De acuerdo con el citado documento *El sistema de gestión documental*, las principales razones para implementar este sistema son:

- **Reducción de los costes de almacenamiento y gestión de los documentos.** Con un sistema de gestión documental se reduce el volumen y gasto en papel y almacenamiento, ya que muchos documentos se pasarán a conservar en formatos menos voluminosos.

- **Obtener eficiencia organizativa.** El sistema de gestión documental garantiza que los documentos siempre estén disponibles para su uso.
- **Utilizar la información y los documentos de manera adecuada en los procesos de prevención y eliminación de errores.** Aumenta la calidad del servicio ofrecido, así como la satisfacción del cliente.
- **Asegurar las funciones informativas dentro de la organización.** Memoria corporativa, referencia histórica. búsqueda de antecedentes.
- **Ofrecer apoyo ante posibles acciones legales.** Preservación de los documentos con valor jurídico, probatorio y legal, que pueden exigirse en cualquier momento.
- **Preservación histórica.** Sirve para evidenciar la evolución de la organización.

9. Marco Normativo

El Sistema de Gestión Documental se debe implementar garantizando el cumplimiento de la normatividad vigente, los estándares internacionales establecidos y aquellos que se generen durante el desarrollo de su ejecución:

Tabla 1. Normatividad vigente

Normatividad	Alcance
Ley 527 de 1999	Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones.
Ley 594 de 2000	Ley General de Archivos
Ley 962 de 2005	Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
Ley 1437 de 2011	Por medio de la cual se expide el código contencioso administrativo, en su capítulo IV establece la utilización de medios electrónicos en el procedimiento administrativo
Circular externa 052 DE 2007 Superintendencia Financiera	En la que se disponen los requerimientos mínimos de seguridad y calidad de la información que se maneja a través de canales e instrumentos para la realización de operaciones de las entidades supervisadas.
Circular 002 de 2012 de AGN	Establece lineamientos en materia de adquisición de herramientas tecnológicas de gestión documental
Acuerdo 039 de 2002 de AGN	Por el cual se regula el procedimiento para la elaboración y aplicación de las Tablas de Retención Documental en desarrollo del Artículo 24 de la Ley 594 de 2000.
Decreto 2620 DE 1993	Uso de medios tecnológicos para conservación de archivos.
Decreto 2482 de 2012	Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión
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 otras disposiciones en materia de Gestión Documental.

Fuente: <http://www.archivogeneral.gov.co/normativa>.

Tabla 2. Estándares y Referencias técnicas

Estándares y Referencias Técnicas	Alcance
AIIM	Association for Information and Image Management – ECM Roadmap
BPMN/BPEL	Business Process Model and Notation. Estándar para descripción y modelado de procesos. Incluye BPEL, lenguaje de ejecución de procesos de negocio para procesos con web services.
CADES, PADES, XADES	Estándares para formato de firma digital: XAdES (XML Advanced Electronic Signatures); CADES; PADES (PDF firmado, basado en el formato de documento PDF)
CIFS	Common Internet File System. Protocolo de intercambio de archivos basado en SMB-Server Message Block.
Cimtech 2013	Managing Information and Records The definitive guide—2013 Edition (www.cimtech.com.uk)
CMIS	Content Management Interoperability Services
DODD 5015.2	Department of Defense directive number 5015.2, March 6, 2000: Programa de gestión de registros
ISAD(G)	Norma Internacional General de Descripción Archivística
ISO 16175-1, -2, -3	Principios y requisitos funcionales para documentos en entornos de oficina electrónica
ISO 15489-1, -2	Sistemas de gestión de documentos
ISO 19005-3	ISO 19005-3 PDF/A-3 Formato de documento electrónico de archivo para la preservación a largo plazo. Soportes para archivos incrustados.
ISO 27000	Seguridad de la información
ISO 30300	Sistemas de gestión para los documentos
ISO 32000-1:2008	Gestión documental: Portable document format -- Part 1: PDF 1.7
Moreq 2010 v1.1	Modular Requirements for Records Systems

Fuente: <https://www.contratos.gov.co/consultas/detalleProceso.do?numConstancia=13-11-2168267>

10. Antecedentes del caso empresarial

De acuerdo con los requisitos emitidos por la Superintendencia Financiera de Colombia, la cual establece que todas las empresas del sector financiero deben tener sus procesos de negocio debidamente documentados y soportados sobre registros físicos que constaten la firma de contratos, suministro de productos financieros y acuerdos de servicio en general, ha surgido la necesidad de crear un sistema documental integral, que responda a los requerimientos del sector y de los clientes, de una forma ágil, eficiente, clara y segura.

El Banco Caja Social siendo consciente de esta necesidad, adelantó un proceso de inversión al proyecto denominado Outsourcing de impresión, el cual involucró dentro del alcance los siguientes aspectos:

Reducción y renovación del parque actual de impresoras, los cuales ya eran considerados modelos obsoletos para el servicio, debido a que generaban impresión directa sin ningún tipo de retención o seguridad, lo que implicaba que una vez el documento era enviado para impresión cualquier persona podría tomarlo. Los nuevos equipos tendrían liberación de los trabajos de impresión a través de las tarjetas de proximidad, lo que aumentaría los niveles de seguridad en la información.

El nuevo parque de impresoras debía contar con especificaciones más modernas y robustas, con capacidad para soportar la demanda de servicios de impresión en todas las áreas de una manera más eficiente, ya que el número de equipos por piso era elevado y de manera

consecuente generaban altos costos de mantenimiento y energía. Así mismo debían ser multifuncionales (fotocopiado y digitalización), además de la función básica de impresión, como antesala a los procesos de Gestión Documental.

Adicionalmente los nuevos equipos serían administrados por el proveedor que suministraría el servicio, con lo cual se suprimirían los costos asociados de dichos activos y los equipos actuales formarían parte de pago del contrato.

Dentro de los objetivos que perseguía el Banco Caja Social con este proyecto, era que los funcionarios tuvieran la posibilidad de digitalizar la información que generaban o procesaban y que fuera de fácil acceso para realizar consultas. Sin embargo, a medida que esta solución se fue implementando, surgieron los siguientes inconvenientes:

Aunque cada funcionario digitaliza los documentos, el almacenamiento se efectúa en el computador de cada colaborador, es decir que no se encuentra disponible en un repositorio de imágenes centralizado para la consulta, se requiere la presencia y autorización de cada colaborador para poder acceder al soporte digitalizado.

El consumo de impresión no se ha reducido, aunque existe un control de consumo por usuario y área, el nivel de hojas impresas sigue siendo alto debido a que no se ha implementado un flujo documental y un procedimiento que permita realizar el procesamiento de la información sobre imágenes o autorizaciones digitales sin la necesidad de una firma física sobre hojas impresas. Adicionalmente, en algunas ocasiones se ha presentado la pérdida de documentos

durante su procesamiento debido en gran parte a la falta de un flujo documental y a un sistema de alertas que permita identificar si el documento ya fue procesado, puesto que al trabajar únicamente sobre documentos físicos la probabilidad de pérdida durante su procesamiento es inherente.

Los usuarios con acceso a los equipos de impresión tienen la libertad de imprimir cualquier documento sin previa autorización, lo cual pone en riesgo la confidencialidad de la información, ya que existe la posibilidad de una fuga en la información confidencial por parte del Banco Caja Social.

Finalmente, el tiempo dedicado al procesamiento de los documentos no es eficiente, ya que cada documento requiere ser clasificado y redirigido, lo que implica mayores tiempos de gestión y por lo tanto mayores tiempos de respuesta.

11. Situación actual

11.1 Descripción de la generación documental actual

La demanda del proyecto se encuentra vinculada a los volúmenes documentales actuales que hacen parte del alcance informado y que serán incluidos en el proyecto de Gestión Documental, a continuación se presenta el detalle del volumen:

Tabla 3. Volúmenes de consumo – Coordinación de seguros y contratación

Nombre de la Tipología Documental	Volúmen Mensual Documentos	Volumen Anual Estimado	Folios Estimados	Total Anual Folios	Campos de Captura para Consulta	Número de Campos por Documento	Número Total de Campos
Solicitudes de Contrato	150	1,800	10	18,000	* Número de Solicitud de Pedido, * NIT del proveedor, * Nombre del Proveedor, * Valor de la Solicitud * Área Solicitante	5	9,000
Contratos con Proveedores*	150	1,800	10	18,000	* Número del Contrato, * Nombre del Proveedor, * NIT del Proveedor, * Fecha de Firma del Contrato, * Valor del contrato, * Fecha de Vigencia, * Área solicitante,	7	12,600
Pólizas de Seguros **	450	5,400	40	216,000	* NIT del Proveedor que emite la Póliza * Nombre de la Empresa que la emite * Número de la Póliza, * Valor Asegurado, * Fecha de Emisión * Contrato relacionado	6	32,400
Cartas o Comunicados ***	150	1,800	3	5,400	* Nombre de la Persona a quien va dirigido * NIT de la empresa a quien va dirigido * Fecha de Radicación * Centro de Costo	4	7,200
TOTAL	900	10,800	63	257,400		22	61,200

* Datos obtenidos de la plataforma SAP del mes de abril 2014

** Los Datos de Pólizas son estimados, mínimo se solicitan 3 pólizas para legalización de cada contrato.

*** Las cartas, comunicados o memorandos se encuentran relacionados directamente con la emisión de contratos.

Tabla 4. Volúmenes de consumo – Coordinación de contabilidad

Nombre de la Tipología Documental	Volúmen Mensual Documentos	Volumen Anual Estimado	Folios Estimados	Total Anual Folios	Campos de Captura para Consulta	Número de Campos por Documento	Número Total de Campos
Facturas	1,000	12,000	5	60,000	* NIT del Proveedor * Nombre del Proveedor * Número de Factura * Fecha de Radicación	4	48,000
Planillas de Plaqueteo de Activos	10	120	2	240	* NIT del Proveedor * Nombre del Proveedor * Fecha de Entrega	3	360
Informes Contables (Notas Crédito, Legalización de Anticipos, Pagos Directos)	100	1,200	10	12,000	* NIT del Proveedor * Nombre del Proveedor	2	2,400
Comprobantes de Pago	60	720	3	2,160	* NIT del Proveedor * Nombre del Proveedor * Fecha de Entrega	3	2,160
Formatos de Traslados de Activos	50	600	2	1,200	* Nombre del Colaborador * Fecha del Traslado	2	1,200
Soportes Contables	20	240	20	4,800	* Fecha de Documento * Nombre Documento	2	480
TOTAL	1,220	14,640	22	75,600		16	54,600

Tabla 5. Volúmenes de consumo – Coordinación de arquitectura

Nombre de la Tipología Documental	Volúmen Mensual Documentos	Volumen Anual Estimado	Folios Estimados	Total Anual Folios	Campos de Captura para Consulta	Número de Campos por Documento	Número Total de Campos
Solicitudes de Pedido de Compra	50	600	5	3,000	* Número de Solicitud de Pedido * NIT del proveedor * Nombre del Proveedor * Valor de la Solicitud	4	2,400
Cartas y/o Comunicados Formales	15	180	2	360	* Nombre de la Persona a quien va dirigido * NIT de la empresa a quien va dirigido * Fecha de Radicación * Centro de Costo	4	720
Facturas	100	1,200	10	12,000	* NIT del Proveedor * Nombre del Proveedor * Número de Factura * Fecha de Radicación	4	4,800
Soportes de Proyectos	5	60	50	3,000	* Nombre del Proyecto * Fecha de Publicación	2	120
Documentos de legalización, licencias, etc	3	36	15	540	* Nombre del Proyecto * Número de Registro	2	72
TOTAL	170	2,040	67	18,360		14	8,040

Tabla 6. Volúmenes de consumo – Coordinación de compras

Nombre de la Tipología Documental	Volúmen Mensual Documentos	Volumen Anual Estimado	Folios Estimados	Total Anual Folios	Campos de Captura para Consulta	Número de Campos por Documento	Número Total de Campos
Solicitudes de Pedido de Compra	205	2,460	10	24,600	* Número de Solicitud de Pedido * NIT del proveedor * Nombre del Proveedor * Valor de la Solicitud * Área Solicitante	5	12,300
Formulario de Registro de Proveedores incluyendo sus anexos	60	720	20	14,400	* Número de Formulario * NIT del Proveedor o Cédula * Nombre del Proveedor * Fecha de Diligenciamiento	4	2,880
Facturas	1,000	12,000	5	60,000	* NIT del Proveedor * Nombre del Proveedor * Número de Factura * Fecha de Radicación * Valor de la Factura	5	60,000
Certificaciones de Vínculos Comerciales	20	240	1	240	* NIT del Proveedor * Nombre del Proveedor * Fecha de Emisión	3	720
Generación de Ordenes de Pedido	300	3,600	2	7,200	* Número de Solicitud de Pedido * NIT del proveedor * Nombre del Proveedor * Valor de la Solicitud * Área Solicitante	5	18,000
Cotizaciones	300	3,600	20	72,000	* Nombre del Proveedor * Fecha de Cotización	3	10,800
Cartas y/o Comunicados Formales	30	360	2	720	* Nombre de la Persona a quien va dirigido * NIT de la empresa a quien va dirigido * Fecha de Radicación * Centro de Costo	4	1,440
Términos de Referencia	5	60	30	1,800	* Nombre del Proceso de Negociación * Fecha de la Publicación	2	120
Actas de Apertura de Uma	5	60	1	60	* Nombre del Proceso de Negociación * Fecha de la Publicación	2	120
Cartas de Incumplimiento a los Procesos de Compra	10	120	1	120	* Nombre del Colaborador * Fecha de la Publicación	2	240
Cartas de Invitación a Cotizar	5	60	3	180	* Nombre del Proveedor * Fecha de la Publicación	2	120
Cartas de Cierre de Proceso	5	60	3	180	* Nombre del Proveedor * Fecha de la Publicación	2	120
Contratos Corporativos	15	180	10	1,800	* Número de Orden de Pedido * NIT del Proveedor * Nombre del Proveedor * Fecha de Elaboración del Documento	4	720
Actas de Comité de Compra	1	12	10	120	* Número de Acta * Fecha de la Reunión	2	24
Soportes de Facturación	1,000	12,000	3	36,000	* NIT del Proveedor * Nombre del Proveedor * Número de Factura * Fecha de Radicación	4	48,000
Soportes de Novedades de Arriendos	1	12	2	24	* Fecha del Documento	1	12
Soportes de Viáticos	20	240	5	1,200	* Fecha del Documento * Nombre del Colaborador que viaja * Número de registro * Valor de Viático	4	960
TOTAL	2,961	35,532	121	219,420		54	156,576

Tabla 7. Volúmenes de consumo – Coordinación de bienes recibidos en pago

Nombre de la Tipología Documental	Volúmen Mensual Documentos	Volumen Anual Estimado	Folios Estimados	Total Anual Folios	Campos de Captura para Consulta	Número de Campos por Documento	Número Total de Campos
Soportes de Arriendos	100	1,200	3	3,600	* Nombre del Arrendador * Fecha de Firma de Contrato	2	2,400
Registros de Inmuebles (Compra/Venta)	10	120	20	2,400	* Nombre del Inmueble * Dirección del Inmueble	2	240
Solicitudes de Aprobación (Comité de Compras, Junta Directiva, etc)	2	24	5	120	* Número de Comité * Fecha de Aprobación	2	48
TOTAL	112	1,344	28	6,120		6	2,688

Tabla 8. Volúmenes de consumo – Coordinación de servicios generales

Nombre de la Tipología Documental	Volúmen Mensual Documentos	Volumen Anual Estimado	Folios Estimados	Total Anual Folios	Campos de Captura para Consulta	Número de Campos por Documento	Número Total de Campos
Solicitudes de Pedido de Compra	100	1,200	5	6,000	* Número de Solicitud de Pedido * NIT del proveedor * Nombre del Proveedor * Valor de la Solicitud	4	4,800
Facturas	300	3,600	10	36,000	* NIT del Proveedor * Nombre del Proveedor * Número de Factura * Fecha de Radicación	4	14,400
Cotizaciones	400	4,800	3	14,400	* Nombre del Proveedor * Fecha de Cotización	3	14,400
Soportes de Gestión de Contratos	10	120	50	6,000	* Nombre del Proveedor * Nombre del Contrato * Número de contrato	3	360
TOTAL	800	9,600	18	56,400		14	33,960

Volumen anual estimado

A continuación se relaciona el volumen anual estimado que se va a considerar en el proceso de Gestión Documental, cabe anotar que los datos de las supervisiones de microfilmación y archivo no fueron tenidos en cuenta ya que no se encuentran disponibles:

Tabla 9. Volúmenes Anual Total

VOLUMENES ANUALES TOTALES	
Documentos	73.956
Folios	633.300
Campos de Captura	317.064

Comportamiento mensual y tendencia del volumen

La demanda de documentos, folios y campos de captura tiene un comportamiento directamente proporcional entre sí. La siguiente tabla evidencia el crecimiento de la demanda de folios, cerca del 63% de enero a diciembre 2013, lo que impacta a los costos asociados al consumo de papel, impresión, valores de entrega en correspondencia y archivo.

Tabla 10. Tendencia mes a mes de documentos 2013

DATOS	Folios	Documentos	Campos de Captura
Enero	47.540	5.552	23.801
Febrero	61.641	7.198	30.861
Marzo	64.182	7.495	32.133
Abril	54.978	6.420	27.525
Mayo	80.142	9.359	40.123
Junio	61.764	7.213	30.923
Julio	56.589	6.608	28.332
Agosto	62.818	7.336	31.450
Septiembre	63.593	7.426	31.838
Octubre	61.733	7.209	30.907
Noviembre	60.804	7.101	30.442
Diciembre	77.632	9.066	38.867
TOTAL	753.415	87.983	377.200

En la figura 2 se muestra la tendencia mensual de documentos.

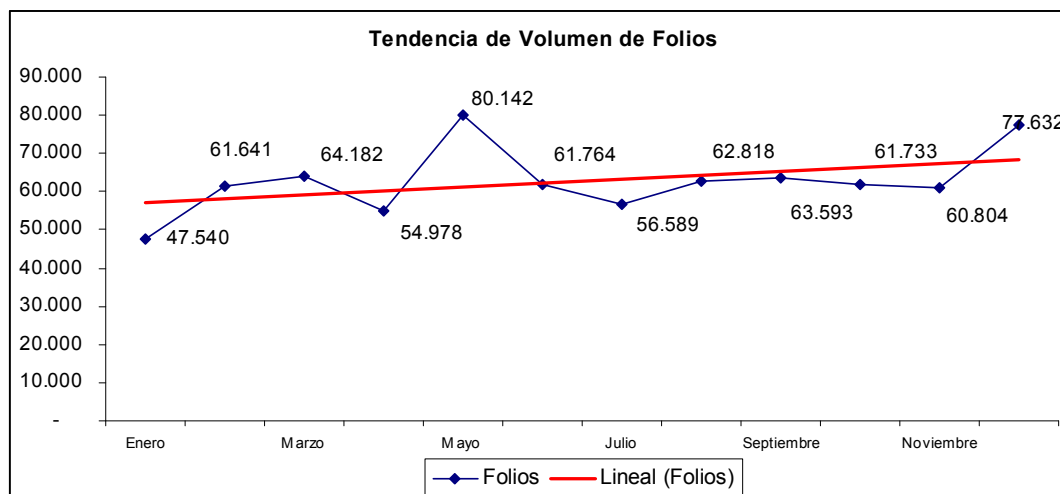


Figura 2. Tendencia mes a mes de documentos 2013

11.2 Costos de la situación actual

Actualmente el Banco Caja Social no posee ningún contrato asociado a temas de Gestión Documental, por lo tanto para hacer la estimación de los costos actuales a continuación se detallan los costos de las actividades de administración y control de flujo de documentos, para luego compararlos con los costos estimados que se puedan generar al implementar del proyecto.

Costos de infraestructura

En lo referente al almacenamiento de documentos y soportes físicos de la organización, la Gerencia de Servicios Administrativos cuenta con varios espacios de almacenamiento, ubicados en la ciudad de Bogotá en las sedes de la Calle 31 y Calle 77.

El proceso de almacenamiento de documentos inicia cuando el área origen detecta que se encuentran bajo su custodia documentos que ya pueden ser trasladados al archivo histórico. El usuario notifica el requerimiento de entrega a la Central de Archivo y Microfilmación, quienes se encargan del transporte de los documentos, el registro de ingreso, etiquetado y almacenamiento.

De acuerdo con lo anterior, al contar con una infraestructura totalmente dedicada al almacenamiento de documentos, el Banco Caja Social asume costos que pueden ser administrados por un tercero con experiencia en Gestión Documental, liberando recursos que pueden ser invertidos en alcanzar los objetivos de la organización.

Tabla 11. Costos de Infraestructura actuales

Recursos Estimados	Cantidad	Valor Unitario	Valor Mensual estimado	Total Anual estimado
Espacio destinado de Almacenaje de cajas correspondiente a la Gerencia de Servicios Administrativos	90 metros cuadrados	\$ 40.000	\$ 3.600.000	\$ 43.200.000
Espacios de Almacenamiento en las bodegas de la Calle 77	15 metros cuadrados	\$ 40.000	\$ 600.000	\$ 7.200.000
Puestos de Trabajo de personas asociadas a la recepción de documento, registro, almacenamiento y consulta	4 Escritorios	\$ 500.000	No Aplica	\$ 2.000.000
Equipos de Digitalización	1 equipos	\$ 3.000.000	No Aplica	\$ 3.000.000
Equipos de Computo	5 equipos	\$ 2.000.000	No Aplica	\$ 10.000.000
Supervisor de consulta, Archivo y Microfilmacion	1 Funcionario	\$ 4.500.000	\$ 4.500.000	\$ 54.000.000
Recurso Humano: Auxiliares, Técnicos	4 personas	\$ 800.000	\$ 3.200.000	\$ 38.400.000
Mantenimiento y Administración de Equipos	6 Equipos	\$ 100.000	\$ 100.000	\$ 1.200.000
Suministros en general (Etiquetas, papelería, cajas, etc)		\$ 120.000	\$ 120.000	\$ 1.440.000
Gastos de Transporte de Archivo Físico a centros de custodia	4 veces por mes	\$ 30.000	\$ 120.000	\$ 1.440.000
Eléctricidad	12 facturas al año	\$ 90.000	\$ 90.000	\$ 1.080.000
Agua	6 facturas al año	\$ 120.000	\$ 60.000	\$ 720.000
TOTAL				\$ 163.680.000

Costos de impresión de documentos

Uno de los objetivos que se pretende alcanzar con la implementación de un Sistema de Gestión Documental es la reducción de costos asociados a servicios de impresión, ya que las actividades realizadas sobre documentos físicos se llevarían a cabo sobre documentos digitales.

Como antesala al proyecto de Gestión Documental, el Banco Caja Social implementó un esquema de Outsourcing de Impresión, que permitía el control de las hojas impresas y la digitalización de los documentos requeridos por los funcionarios.

A continuación se detalla la facturación de los servicios de impresión correspondientes a la Gerencia de Servicios Administrativos.

Tabla 12. Costos de servicios de impresión actuales

Mes de Facturación	Facturación Mensual
Enero	\$ -
Febrero	\$ -
Marzo	\$ -
Abril	\$ 309.264
Mayo	\$ 471.936
Junio	\$ 708.574
Julio	\$ 629.377
Agosto	\$ 738.182
Septiembre	\$ 881.435
Octubre	\$ 887.967
Noviembre	\$ 931.026
Diciembre	\$ 1.072.776
Promedio Facturación Últimos tres meses	\$ 963.923
Estimado Costo Anual Impresión Gerencia de Servicios Administrativos	\$ 11.567.075

* Los primeros tres meses no cuentan con información debido al proceso de estabilización de la implementación, por tanto para el cálculo del ejercicio del costo actual anual se tuvo en cuenta el promedio de los últimos tres meses de consumo.

Otros costos administrativos

La administración de los contratos que soportan las operaciones de tipo documental genera honorarios de abogados para la construcción de las minutas y acuerdos de niveles de servicio, trámites de legalización, seguimiento y control de gestión con los proveedores.

A continuación se relacionan dichos contratos:

- Contratos de Mensajería
- Contratos de Mantenimiento
- Contratos de Suministro de Papelería
- Contratos de Servicios de Impresión y Digitalización

Tabla 13. Costos administrativos actuales

Costos Administrativos de Contratación	Valor
Honorarios de Abogados	\$ 3.000.000
Responsable del Contrato	\$ 2.700.000
Subtotal	\$ 5.700.000
Número de Contratos	4
Valor Total Contratos Relacionados	\$ 22.800.000

Costos totales de la operación

El valor total estimado de la operación actual se detalla a continuación.

Tabla 14. Costos totales actuales

Descripción del Costo	Valor
1. Costos de Infraestructura	\$ 163.680.000
2. Costos de Impresión	\$ 11.567.075
3. Costos Administrativos	\$ 22.800.000
Costo Total Actual	\$ 198.047.075
Costo Total Aproximado	\$ 200.000.000

12. Esquema propuesto para el sistema de gestión documental

El alcance del proyecto de Gestión Documental, se encuentra orientado a satisfacer las necesidades de administración documental originadas en la Gerencia de Servicios Administrativos. Todos los documentos que se tramitan a través de esta gerencia pueden clasificarse en dos grandes tipos, los documentos que se originan dentro y fuera de la Gerencia.

12.1 Proceso documental para documentos externos

En la figura 3 se muestra el Flujograma propuesto para documentos externos

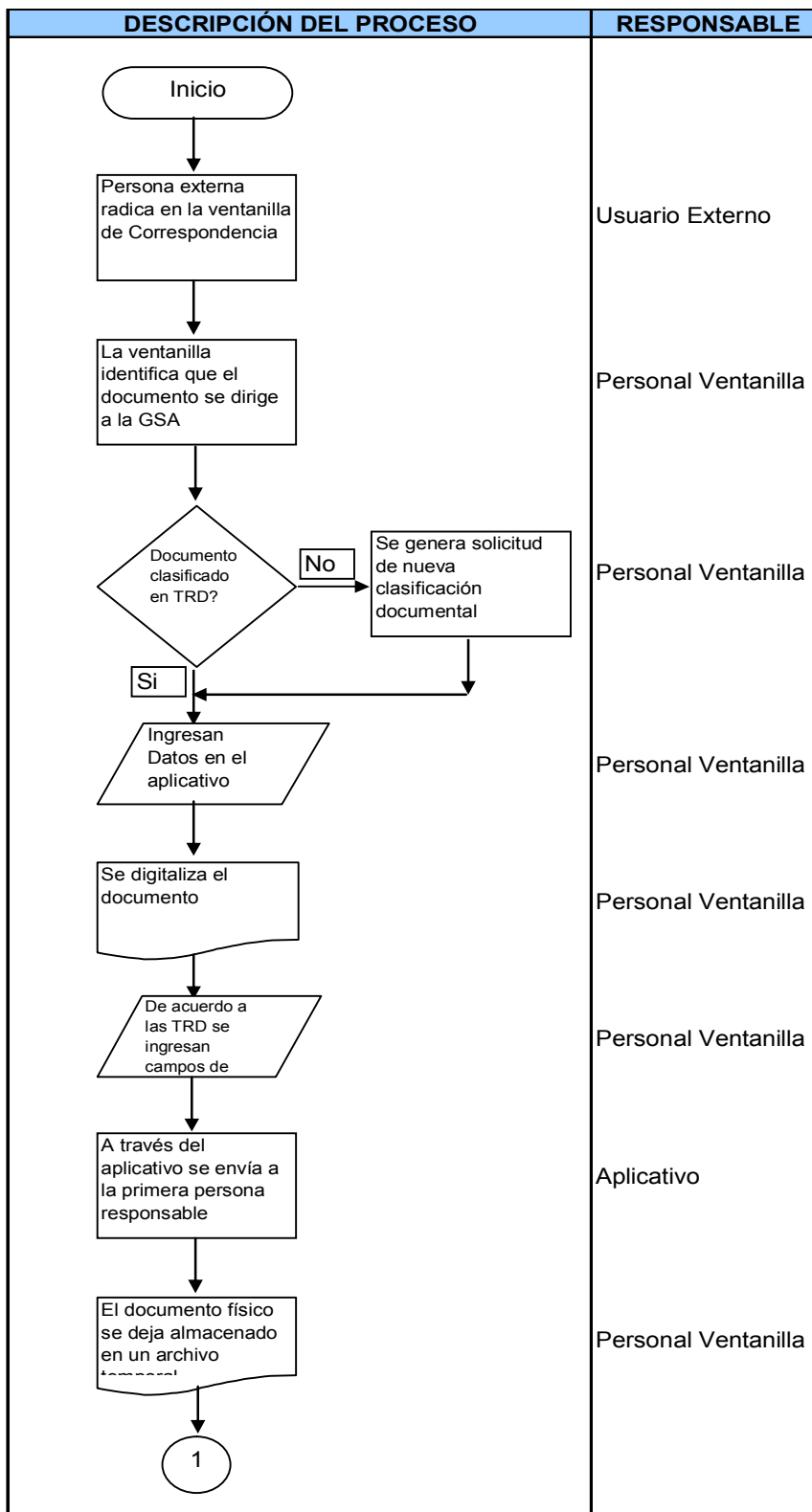


Figura 3. Flujograma propuesto para documentos externos

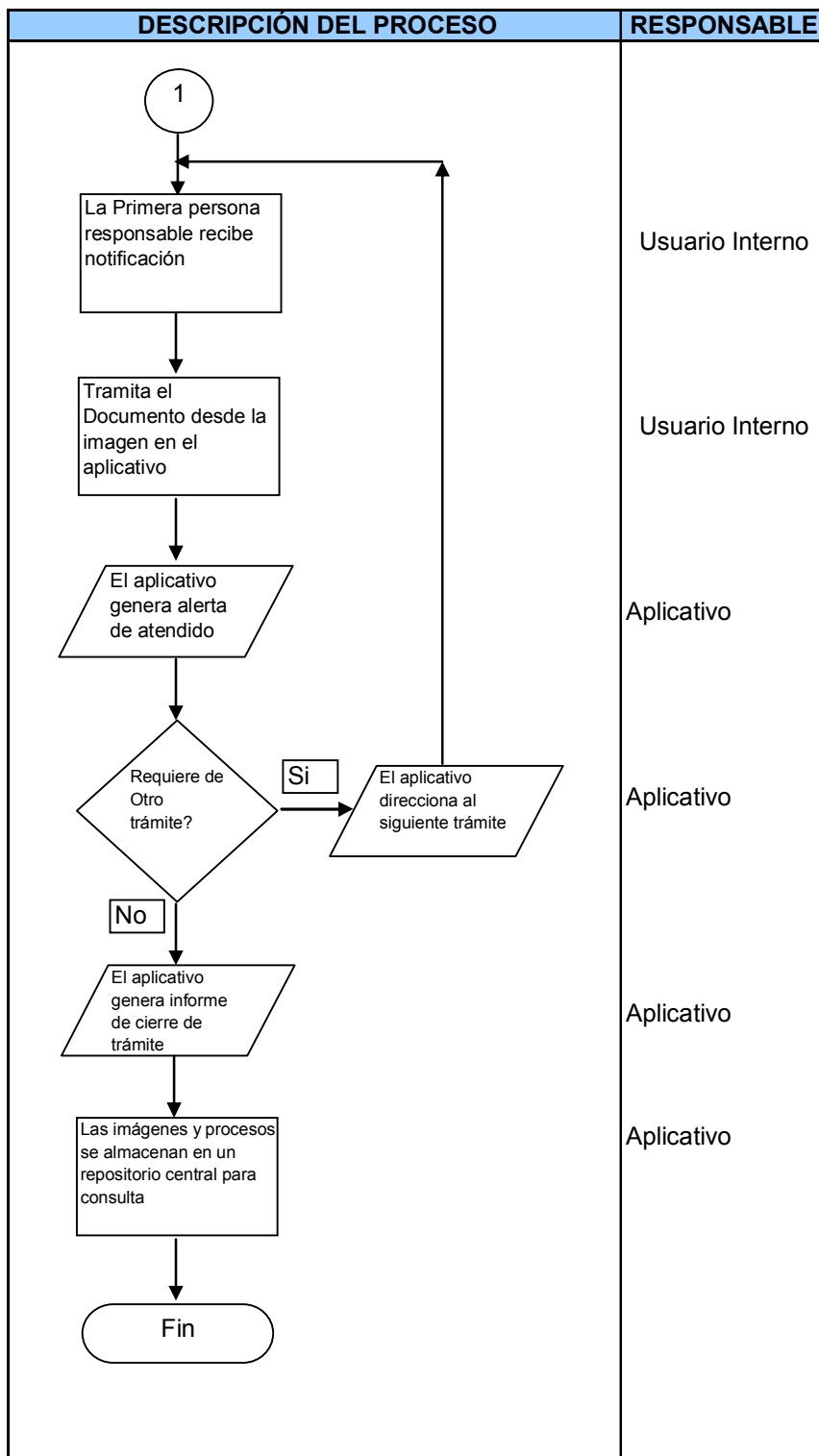


Figura 3. Flujograma propuesto para documentos externos

12.2 Proceso documental para documentos internos

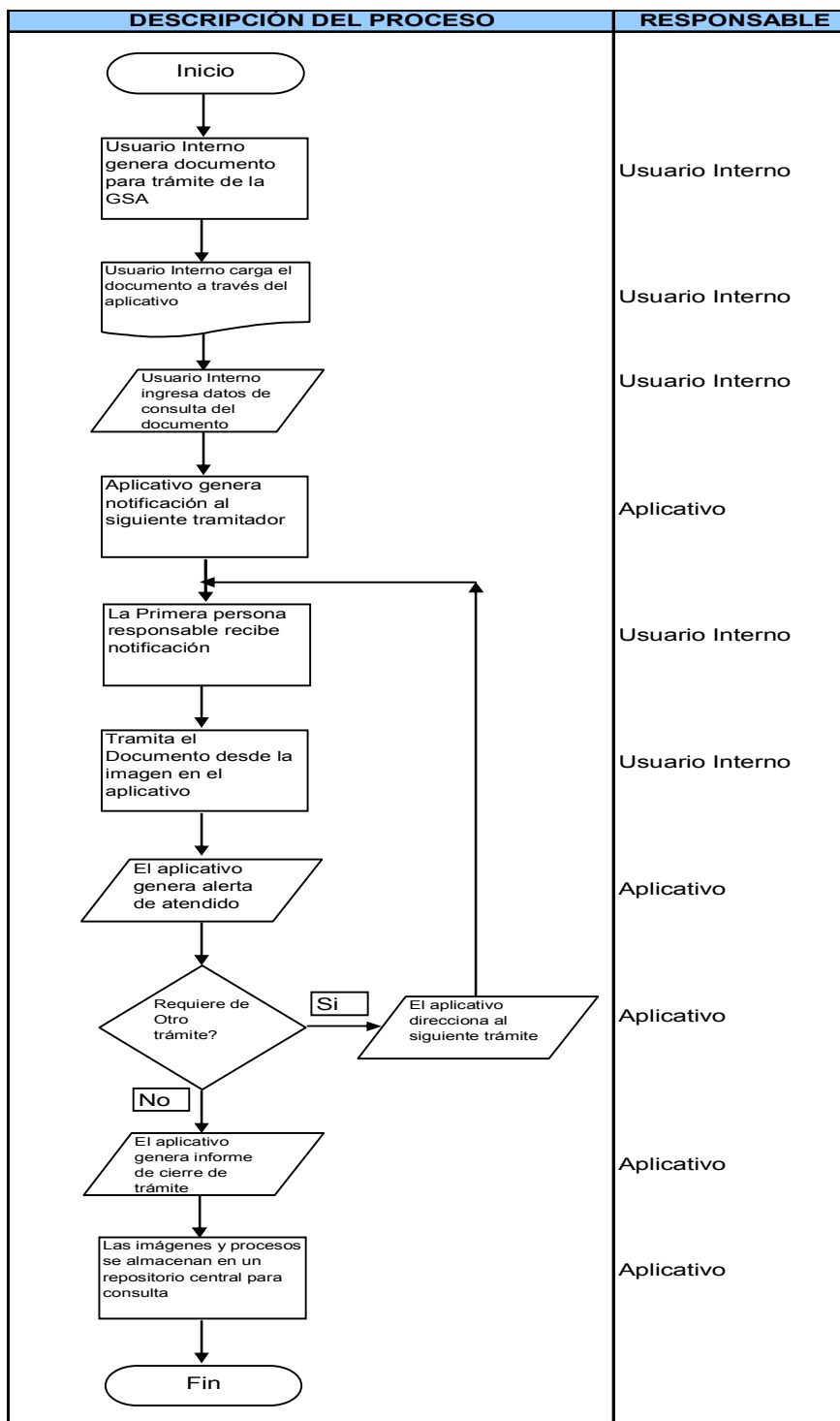


Figura 4. Flujograma propuesto para documentos internos

12.3 Ubicación del centro de radicación y digitalización

La ubicación asignada para centralizar la administración del proyecto de Gestión Documental se encontraría en la ciudad de Bogotá, en la carrera 7 No. 77 – 65, Dirección General del Banco, Sótano 1, al lado del área de correspondencia, con el fin que la documentación entrante dirigida a la Gerencia de Servicios Administrativos sea procesada en el momento de su radicación.

En la figura 5 se muestra el plano de la ubicación propuesta del Centro de Radicación y Digitalización.

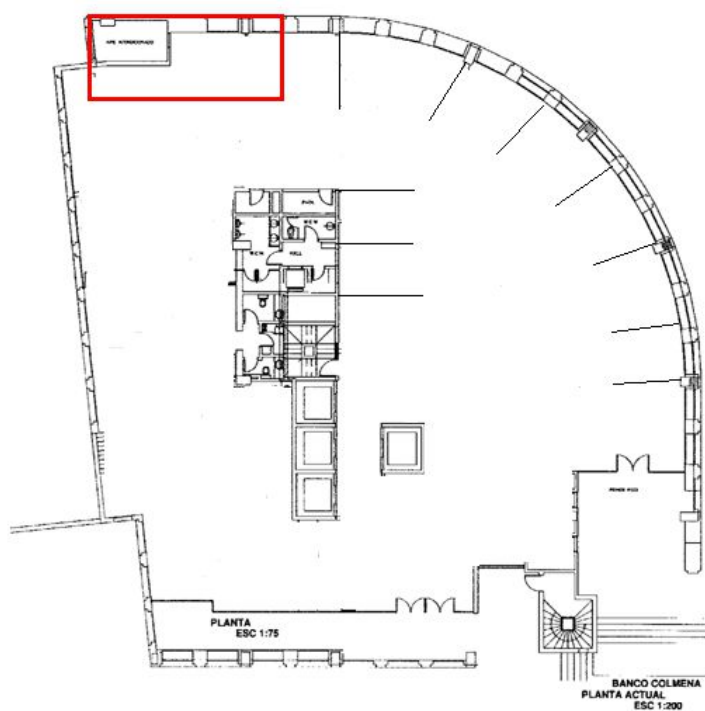


Figura 5. Ubicación Propuesta del Centro de Radicación y Digitalización

12.4 Usuarios con acceso al aplicativo

La cantidad de funcionarios de la Gerencia de Servicios Administrativos que por sus funciones requieren de acceso al aplicativo de Gestión Documental se enumeran a continuación:

Tabla 15. Usuarios con acceso al aplicativo

ÁREA	Usuario con permisos de edición, modificación, consulta y liberación.	Usuarios con permisos de consulta.
Gerencia de Servicios Administrativos	1	2
Coordinación de Seguros y Contratación	1	4
Coordinación de Compras	1	10
Coordinación de Contabilidad	1	12
Coordinación de Servicios Generales	1	12
Coordinación de Arquitectura	1	5
Coordinación de Bienes Recibidos en Pago (BRP)	1	11

12.5 Volúmenes estimados de consumo

Las cifras anuales estimadas de datos a incluir dentro del proyecto de Gestión Documental se presentan en la siguiente tabla:

Tabla 16. Tendencia anual de documentos

VOLUMENES ANUALES TOTALES	
Documentos	73.956
Folios	633.300
Campos de Captura	317.064

La consulta de documentos históricos seguirá siendo tramitada por la Supervisión de Consulta, Archivo y Microfilmación del Banco Caja Social, mientras se define el esquema de digitalización masiva, que permita migrar tanto los documentos ya digitalizados como los que se

encuentran pendientes de digitalizar, mientras que la información que vaya siendo recibida desde el momento de la implementación, será custodiada temporalmente en el centro de radicación y digitalización.

12.6 Esquema de flujos documentales y tablas de retención documental

El Banco Caja Social actualmente no cuenta con la definición de tipologías documentales en ninguna de las gerencias, tampoco se tienen definidos los flujos de procesos, ni los funcionarios que intervienen en los procesos de trámite de cada documento. Adicional a esto no se cuenta con tablas de retención documental que definan los tiempos de almacenamiento para la administración del archivo, tiempos permitidos de consulta y préstamo de documentos.

De acuerdo con lo anterior, la propuesta es contratar a una empresa especializada en este tipo de servicios, que se encargue de las labores de consultoría, levantamiento de información y definición de tipologías con base en la experiencia de mercado, ya que el Banco no cuenta con el personal idóneo para realizar esta labor.

12.7 Infraestructura tecnológica

Debido a la reciente implementación del proyecto de Outsourcing de Impresión en sedes administrativas, solución que también cuenta con un aplicativo que administra y centraliza los reportes de los niveles de impresión, el Banco Caja Social adquirió servidores nuevos con la capacidad suficiente para soportar el aplicativo del proyecto de impresión y otros proyectos asociados a la red tecnológica del Banco, por lo tanto se cuenta con la infraestructura para implementar una solución de Gestión Documental.

13. Alternativas propuestas

Para implementar el esquema propuesto de Gestión Documental, se proponen tres alternativas para su ejecución, con el fin de determinar cuál genera mayor beneficio y menores costos para el Banco Caja Social.

Alternativa uno: Implementación del proyecto de Gestión Documental en las instalaciones del Banco Caja Social, con recursos propios de la organización.

Alternativa dos: Implementación del proyecto de Gestión Documental en las instalaciones del Banco Caja Social, a través de un proveedor con la experiencia en el servicio, bajo la modalidad de Outsourcing in – house.

Alternativa tres: Implementación del proyecto de Gestión Documental en las instalaciones de un proveedor que cuente con la experiencia de servicio, bajo la modalidad de Outsourcing.

13.1 Alternativa uno

Esta modalidad hace referencia a que la organización, en este caso el Banco Caja Social, destine sus propios recursos para el suministro del servicio, por lo tanto las operaciones de Gestión Documental propias tendrían las siguientes características:

- Se realizan en el espacio propio del Banco, ya sea que los bienes inmuebles sean propios o en arriendo.

- Hardware o equipos de tecnología adquiridos por el Banco para suministrar el servicio, en este caso, todos estos elementos pasarían a ser activos del Banco.
- El Software de apoyo sería construido con base en los desarrollos propios del área de tecnología de la organización, por lo tanto las modificaciones, actualizaciones, creación o eliminación de usuarios del aplicativo soporte del proyecto, serían responsabilidad del Banco.
- El personal destinado para la prestación de servicios, haría parte de la nómina de la organización.
- Todos los contratos que se suscriban para soportar el servicio de Gestión Documental serán administrados directamente por el Banco.

Infraestructura

- Localización del Centro de Radicación y Digitalización en el sótano 1 de la Dirección General.
- Equipos de Digitalización Requeridos, las especificaciones de estos los equipos dependerán del número de páginas por minuto promedio que se establecen en la demanda:

Tabla 17. Demanda de folios actual

Folios Anuales Promedio	633.300
Folios Mensuales Promedio	52.775
Folios Diarios Promedio (25 días por mes)	2.111
Folios por Hora Promedio (8 horas por día)	264
Folios por Minuto Promedio	5

Adicional al volumen, la digitalización son imágenes en Blanco y Negro, formato tiff, a 200 dpi, en donde no más del 5% de los documentos se generarán en sistema duplex y el resto en simplex (solo si tienen información por el respaldo), cada entregable debe incluir su correspondiente Base de Datos electrónica de contenido, un tif-counter que permita validar cantidad de imágenes procesadas e incluidas en el mismo.

También se digitalizarán las series documentales – Tarjetas de Registro de Firmas – se deben procesar a 300 dpi en formato multi-tiff. sistema simplex.

Se iniciaría con la instalación de equipos de similares características a las incluidas en el esquema de Outsourcing de Impresión, el resumen de la tabla técnica se detalla a continuación:

Tabla 18. Equipos de impresión y digitalización

Modelo	Páginas por Minuto	Funciones	Volumen de Páginas Recomendado	Características Técnicas del Escáner
MFP Mono X466de	40 ppm, 256MB, HD	Digitalización en color, copia, fax, Digitalización en red, Impresión	2000 - 10000 páginas	Digitalización: 600x600 ppp, Velocidad: 38 cpm
MFP Mono X656de	55 ppm, 256MB, HD	Digitalización en color, copia, fax, Digitalización en red, Impresión	5000 - 30000 páginas	Digitalización: 600x600 ppp, Velocidad: 55 cpm
MFP Mono X864dhe	55 ppm, 256MB, HD	Digitalización en color, copia, fax, Digitalización en red, Impresión	15.000 - 50.000 páginas	Digitalización: 600x600 dpi, 600x300 dpi (color)

Los tres equipos referenciados cumplen con el requerimiento de demanda de páginas digitalizadas por minuto. Por tamaño y costo se recomendaría para la fase inicial de implementación la máquina No. 1 con un costo unitario aproximado de \$3.000.000 COP.

Se instalarían dos equipos, uno con el flujo de operación normal, y otro a modo de Back up.



Figura 6. Equipo de digitalización e impresión propuesto

Lectoras de radicación

Para el ingreso de documentación recibida y radicada para la Gerencia, se le incluirá un código de barras que permita ingresarlo en el sistema a través de lectoras de uso general, inicialmente se comprarían dos equipos, unos para el uso normal de la operación y el otro a modo de backup.



Figura 7. Equipo de radicación propuesto

Este elemento lleva la lectura de códigos de barra 1D al siguiente nivel, ya que permite que los trabajadores realicen las lecturas más rápido y desde más lejos, porque pueden capturar prácticamente todos los códigos de barra 1D. Está fabricado para uso cotidiano y prolongado y ofrece la libertad de ser inalámbrico y contar con compatibilidad para Bluetooth. También brinda mejor cifrado, para aumentar la seguridad y mejor rendimiento inalámbrico general.³

Costo aproximado de cada elemento es de \$200.000 COP.

³ Recuperado de: <http://www.motorolasolutions.com/XL-ES/Productos+y+Servicios+para+Empresas/Lectura+de+Codigo+de+Barras/Lectores+de+Codigo+de+Barras/Lectores+de+Codigo+de+Barras+para+Fines+Generales/LI4278>

Equipos de cómputo

Se instalarán dos equipos de cómputo para la radicación de documentos, atención de solicitudes de consulta y soporte. Las características mínimas de estos equipos se describen a continuación:

- Sistema Windows XP Profesional
- Versión 2002
- Service Pack 3
- Procesador Intel (R), Pentium (R) 4 CPU 1.80 GHz, 1.79 GHz, 0.99 GB de RAM

Costo aproximado de cada equipo: \$2.000.000 COP

Licenciamiento de software

Como parte del proceso operativo de los proyectos de Gestión Documental, se requiere una plataforma tecnológica que se encargue de centralizar la información, brindar información sobre el flujo documental, asignar responsabilidades y otorgar módulos de consulta, modificación y análisis.

Este tipo de plataformas también permiten crear usuarios de consulta con atribuciones específicas de acuerdo al perfil del colaborador que ingresa al sistema.

El licenciamiento de software tiene una característica especial que consiste en un desarrollo de acuerdo con la necesidad de la organización, por lo que requiere horas de consultor en el levantamiento de información, programación, realización de ambientes de prueba y producción.

El valor de este desarrollo no es de fácil estimación, pero para efectos del ejercicio se estimará en \$3.000.000 COP.

Recurso humano

De acuerdo con los equipos anteriormente detallados, se requeriría el siguiente recurso:

- Máquinas de Digitalización: 1 persona
- Lectoras de Radicación: 1 persona
- Equipos de cómputo: 2 personas

El perfil del personal solicitado es de nivel técnico, con experiencia en servicios de digitalización, captura y análisis de datos. El salario promedio para el perfil requerido es de \$800.000.

Costo

Tabla 19. Total costos alternativa uno

Recursos Estimados	Cantidad	Valor Unitario	Valor Mensual estimado	Total Anual estimado
Espacio Destinado	30 metros cuadrados	\$ 30.000	\$ 900.000	\$ 10.800.000
Obras Integral (Actividades Civiles, Eléctricas y de Aire Acondicionado)	1	\$ 20.000.000	\$ 1.666.667	\$ 20.000.000
Puestos de Trabajo	4 Escritorios	\$ 400.000	No Aplica	\$ 1.600.000
Equipos de Digitalización	2 equipos	\$ 3.000.000	No Aplica	\$ 6.000.000
Lectoras de Radicación	2 lectoras	\$ 200.000	No Aplica	\$ 400.000
Equipos de Computo	2 equipos	\$ 2.000.000	No Aplica	\$ 4.000.000
Líder de Proyecto: Profesional de Compras de la Organización	1 Funcionario	\$ 2.800.000	\$ 2.800.000	\$ 33.600.000
Honorarios de Consultoría y Levantamiento de Información	Estimado por tres meses	\$ 2.500.000	\$ 2.500.000	\$ 7.500.000
Licenciamiento de Software	1 licencia	\$ 3.000.000	No Aplica	\$ 3.000.000
Recurso Humano	4 personas	\$ 800.000	\$ 3.200.000	\$ 38.400.000
Mantenimiento y Administración de Equipos	6 Equipos	\$ 100.000	\$ 100.000	\$ 1.200.000
Suministros en general (Códigos de barra, papelería, etc)		\$ 120.000	\$ 120.000	\$ 1.440.000
Campañas Internas de Expectativa de Implementación del Proyecto	1 campaña interna mensual	\$ 400.000	\$ 400.000	\$ 4.800.000
Gastos de Transporte de Archivo Físico a centros de custodia	4 veces por mes	\$ 20.000	\$ 80.000	\$ 960.000
Eléctricidad	12 facturas al año	\$ 90.000	\$ 90.000	\$ 1.080.000
Agua	6 facturas al año	\$ 120.000	\$ 60.000	\$ 720.000
TOTAL				\$ 135.500.000

13.2 Alternativa dos

Los requerimientos técnicos de esta alternativa son similares a la descrita anteriormente y las operaciones se desarrollarían en las instalaciones del Banco, pero la adquisición de hardware, equipos de tecnología, software tecnológico y personal, son responsabilidad de un proveedor con experiencia en el campo.

En general cuando las organizaciones optan por esta modalidad, es porque la información que se maneja es confidencial y no se pueden exponer su seguridad al trasladarla de su propia infraestructura.

Los proveedores costean esta alternativa mediante tarifas integrales de servicio, es decir que a un documento procesado se le asigna una tarifa que involucra el personal, los equipos y la tecnología necesarios para su gestión.

Costo

Para la estimación del costo de implementación del proyecto de Gestión Documental que involucra el apoyo de un proveedor con experiencia en este tipo de procesos (Alternativas 2 y 3), se solicitó cotización con tres proveedores representativos del Mercado:

- IRON MOUNTAIN
- MANEJO TÉCNICO DE INFORMACIÓN (THOMAS MTI)
- MEMORY CORP

En el anexo 2, se muestra la solicitud de cotización del modelo de Gestión Documental propuesto, el cual fue emitido a los tres proveedores mencionados.

La solicitud de cotización se remitió el 21 de julio de 2014, ésta generó preguntas por parte de los proveedores, por lo que fue necesario ampliar el plazo de cotización hasta el 01 de agosto de 2014.

Durante el plazo de cotización, la empresa Memory Corp, mediante comunicación formal notificó el desistimiento del proceso. Thomas Greg & Sons (MTI) envió la oferta el 27 de julio de 2014 y IRON MOUNTAIN el 01 de agosto de 2014.

A continuación se detallan las cotizaciones recibidas por cada una de las empresas que emitieron su propuesta:

Tabla 20. Propuesta del proveedor Thomas Greg & Sons (MTI)

NOMBRE DEL PROVEEDOR: THOMAS GREG & SONS - MTI
NOMBRE DE LA PERSONA DE CONTACTO:
TELEFONO DE LA PERSONA DE CONTACTO:
FECHA DE ELABORACIÓN: 25/07/2014

OPCIÓN 1 El proveedor hace todas las actividades de registro, digitalización, archivo, etiquetado en las instalaciones del Banco.

Número de Item	Nombre del Item	Descripción	Cantidad	Detalle Cantidad	Valor Unitario antes de IVA	Valor Total antes de IVA	Porcentaje de IVA	Valor Total IVA incluido
1	Honorarios de Consultoría	Valor de los servicios de levantamiento de información en cuanto a tipologías documentales, flujos documentales, tablas de retención documental (TRD), volúmenes, desarrollo del aplicativo soporte del proyecto de Gestión Documental, por un periodo de tres (3) meses.	1	Levantamiento	\$23.663.905,18	\$23.663.905,18	16%	\$27.450.130,01
2	Digitallización de Folios	Valor unitario de la captura de cada página a través de un scanner, para posterior consulta.	633.300	Folios	\$58,00	\$36.731.400,00	16%	\$42.608.424,00
3	Captura de Campos	Valor unitario por campo de captura, el cual sirve como medio de consulta del documento.	317.064	Campos de Captura	\$69,00	\$21.877.416,00	16%	\$25.377.802,56
4	Custodia de Cajas	Valor unitario por el almacenamiento de cajas X - 300, por el periodo de tres meses	500	Cajas	\$1.950,00	\$975.000,00	16%	\$1.131.000,00
VALOR TOTAL ANTES DE IVA						\$83.247.721,18		\$96.567.356,57

NOTAS:
 Diligenciar unicamente los campos de color amarillo
 Las Tarifas unitarias ingresadas son integrales, incluyen personas, recursos tecnológicos, equipos, papelería, transportes, pólizas, etc, no se generaría un cobro adicional además de los descritos.

OPCIÓN 2 El proveedor recoge diariamente los documentos radicados en el centro de correspondencia, los traslada a sus propias instalaciones, y hace todas las actividades de registro, digitalización, archivo, etiquetado en las instalaciones propias del Proveedor.

Número de Item	Nombre del Item	Descripción	Cantidad	Detalle Cantidad	Valor Unitario antes de IVA	Valor Total antes de IVA	Porcentaje de IVA	Valor Total IVA incluido
1	Honorarios de Consultoría	Valor de los servicios de levantamiento de información en cuanto a tipologías documentales, flujos documentales, tablas de retención documental (TRD), volúmenes, desarrollo del aplicativo soporte del proyecto de Gestión Documental, por un periodo de tres (3) meses.	1	Levantamiento	\$23.663.905,18	\$23.663.905,18	16%	\$27.450.130,01
2	Digitallización de Folios	Valor unitario de la captura de cada página a través de un scanner, para posterior consulta.	633.300	Folios	\$63,90	\$40.467.870,00	16%	\$46.942.729,20
3	Captura de Campos	Valor unitario por campo de captura, el cual sirve como medio de consulta del documento.	317.064	Campos de Captura	\$73,60	\$23.335.910,40	16%	\$27.069.656,06
4	Custodia de Cajas	Valor unitario por el almacenamiento de cajas X - 300, por el periodo de tres meses	500	Cajas	\$1.950,00	\$975.000,00	16%	\$1.131.000,00
VALOR TOTAL ANTES DE IVA						\$88.442.685,58		\$102.593.515,27

NOTAS:
 Diligenciar unicamente los campos de color amarillo
 Las Tarifas unitarias ingresadas son integrales, incluyen personas, recursos tecnológicos, equipos, papelería, transportes, pólizas, etc, no se generaría un cobro adicional además de los descritos.

Adicional a los costos informados, el proveedor THOMAS GREG & SONS - MTI emitió las siguientes observaciones:

Alternativa 2

- Incluye únicamente un archivista o bibliotecólogo para realizar las labores descritas por tres meses.
- La administración del personal, las capacidades productivas, tiempos de entrega por cada proceso requerido y demás gestión necesaria para garantizar el tipo de entregables será única y exclusivamente responsabilidad del Banco Caja Social. THOMAS MTI, únicamente suministrará el personal solicitado con el perfil de experiencia de 3 años en labores de levantamiento de información en cuanto a tipologías documentales, flujos documentales, tablas de retención documental (TRD) y volúmenes
- Contempla el recurso humano, equipos de cómputo y scanner necesario para ejecutar las labores de digitalización. No incluye campos de indexación. El Banco Caja Social será el responsable de suministrar, puntos de red, puntos eléctricos, mobiliario, papelería, canales de comunicación, servidores de almacenamiento, aplicación y soporte sobre la aplicación de digitalización y demás recursos que sean necesarios.
- THOMAS MTI, suministrará el recurso humano, equipos de cómputo y scanner.
- Contempla el recurso humano y equipos de cómputo necesario para ejecutar las labores de captura de información. Cada uno de los campos de captura deberán contener hasta 20 caracteres de información. . El Banco Caja Social será el

responsable de suministrar, puntos de red, puntos eléctricos, mobiliario, papelería, canales de comunicación, servidores de almacenamiento, aplicación y soporte sobre la aplicación de digitalización y demás recursos que sean necesarios.

- THOMAS MTI, suministrará el recurso humano y equipos de cómputo
- Contempla únicamente la custodia de las cajas en un periodo de tres meses. No contempla certificaciones, ni validaciones de contenidos a caja o unidad documental. No incluye Parametrización en el sistema administrados de THOMAS MTI, estas labores serán determinadas en un nuevo alcance y tarifas acordadas entre las partes.

Alternativa 3

- Incluye únicamente un archivista o bibliotecólogo para realizar las labores descritas por tres meses.
- La administración del personal, las capacidades productivas, tiempos de entrega por cada proceso requerido y demás gestión necesaria para garantizar el tipo de entregables será única y exclusivamente responsabilidad del Banco Caja Social. THOMAS MTI, únicamente suministrará el personal solicitado con el perfil de experiencia de 3 años en labores de levantamiento de información en cuanto a tipologías documentales, flujos documentales, tablas de retención documental (TRD) y volúmenes
- Contempla el recurso humano, equipos de cómputo y scanner necesario para ejecutar las labores de digitalización. No incluye campos de indexación. El Banco Caja Social será el responsable de suministrar, puntos de red, puntos eléctricos, mobiliario, papelería, canales de comunicación, servidores de almacenamiento,

aplicación y soporte sobre la aplicación de digitalización y demás recursos que sean necesarios

- THOMAS MTI, suministrará el recurso humano, equipos de cómputo y scanner
- No contempla certificaciones, ni validaciones de contenidos a caja o unidad documental. No incluye Parametrización en el sistema administrados de THOMAS MTI, estas labores serán determinadas en un nuevo alcance y tarifas acordadas entre las partes
- Contempla el recurso humano y equipos de cómputo necesario para ejecutar las labores de captura de información. Cada uno de los campos de captura deberán contener hasta 20 caracteres de información. El Banco Caja Social será el responsable de suministrar, puntos de red, puntos eléctricos, mobiliario, papelería, canales de comunicación, servidores de almacenamiento, aplicación y soporte sobre la aplicación de digitalización y demás recursos que sean necesarios
- THOMAS MTI, suministrará el recurso humano y equipos de cómputo
- No contempla certificaciones, ni validaciones de contenidos a caja o unidad documental. No incluye Parametrización en el sistema administrados de THOMAS MTI, estas labores serán determinadas en un nuevo alcance y tarifas acordadas entre las partes
- Contempla únicamente la custodia de las cajas en un periodo de tres meses. No contempla certificaciones, ni validaciones de contenidos a caja o unidad documental. No incluye Parametrización en el sistema administrados de THOMAS MTI, estas labores serán determinadas en un nuevo alcance y tarifas acordadas entre las partes

- Las actividades que no se encuentran descritas o establecidas en esta cotización, deberán ser acordadas entre las partes en un alcance posterior debido a la falta de información, necesaria para delimitar mejor el servicio solicitado

Tabla 21. Propuesta del proveedor IRON MOUNTAIN

NOMBRE DEL PROVEEDOR: IRON MOUNTAIN
 NOMBRE DE LA PERSONA DE CONTACTO:
 TELEFONO DE LA PERSONA DE CONTACTO:
 FECHA DE ELABORACIÓN: 01/08/2014

OPCIÓN 1 El proveedor hace todas las actividades de registro, digitalización, archivo, etiquetado en las instalaciones del Banco.

Número de Item	Nombre del Item	Descripción	Cantidad	Detalle Cantidad	Valor Unitario antes de IVA	Valor Total antes de IVA	Porcentaje de IVA	Valor Total IVA incluido
1	Honorarios de Consultoría	Valor de los servicios de levantamiento de información en cuanto a tipologías documentales, flujos documentales, tablas de retención documental (TRD), volúmenes, desarrollo del aplicativo soporte del proyecto de Gestión Documental, por un periodo de tres (3) meses.	1	Levantamiento	\$164.632.650,43	\$164.632.650,43	16%	\$190.973.874,50
2	Digitalización de Folios	Valor unitario de la captura de cada página a través de un scanner, para posterior consulta.	633.300	Folios	\$425,34	\$269.367.822,00	16%	\$312.466.673,52
3	Captura de Campos	Valor unitario por campo de captura, el cual sirve como medio de consulta del documento.	317.064	Campos de Captura	\$605,62	\$192.020.299,68	16%	\$222.743.547,63
4	Custodia de Cajas	Valor unitario por el almacenamiento de cajas X - 300, por el periodo de tres meses	500	Cajas	\$382,00	\$191.000,00	16%	\$221.560,00
VALOR TOTAL ANTES DE IVA						\$626.211.772,11		\$726.405.655,65

NOTAS:

Diligenciar únicamente los campos de color amarillo

Las Tarifas unitarias ingresadas son integrales, incluyen personas, recursos tecnológicos, equipos, papelería, transportes, pólizas, etc, no se generaría un cobro adicional además de los descritos.

OPCIÓN 2 El proveedor recoge diariamente los documentos radicados en el centro de correspondencia, los traslada a sus propias instalaciones, y hace todas las actividades de registro, digitalización, archivo, etiquetado en las instalaciones propias del Proveedor.

Número de Item	Nombre del Item	Descripción	Cantidad	Detalle Cantidad	Valor Unitario antes de IVA	Valor Total antes de IVA	Porcentaje de IVA	Valor Total IVA incluido
1	Honorarios de Consultoría	Valor de los servicios de levantamiento de información en cuanto a tipologías documentales, flujos documentales, tablas de retención documental (TRD), volúmenes, desarrollo del aplicativo soporte del proyecto de Gestión Documental, por un periodo de tres (3) meses.	1	Levantamiento	\$164.632.650,43	\$164.632.650,43	16%	\$190.973.874,50
2	Digitalización de Folios	Valor unitario de la captura de cada página a través de un scanner, para posterior consulta.	633.300	Folios	\$395,91	\$250.729.803,00	16%	\$290.846.571,48
3	Captura de Campos	Valor unitario por campo de captura, el cual sirve como medio de consulta del documento.	317.064	Campos de Captura	\$635,65	\$201.541.731,60	16%	\$233.788.408,66
4	Custodia de Cajas	Valor unitario por el almacenamiento de cajas X - 300, por el periodo de tres meses	500	Cajas	\$382,00	\$191.000,00	16%	\$221.560,00
VALOR TOTAL ANTES DE IVA						\$617.095.185,03		\$715.830.414,63

NOTAS:

Diligenciar únicamente los campos de color amarillo

Las Tarifas unitarias ingresadas son integrales, incluyen personas, recursos tecnológicos, equipos, papelería, transportes, pólizas, etc, no se generaría un cobro adicional además de los descritos.

Adicional a los costos informados, el proveedor IRON MOUNTAIN emitió las siguientes premisas:

- HONORARIOS DE CONSULTORÍA (APLICA PARA LA OPCIÓN 1 Y 2)
- Se presume un tiempo de 3 meses para realizar el levantamiento de la consultoría solicitada
- Incluye realizar el levantamiento de información de las tipologías documentales, flujos documentales, volúmenes y la elaboración de TRD para la Gerencia de Servicios Administrativos
- Se presume un volumen aproximado de 9 tablas de retención documental.
- Incluye el desarrollo de un aplicativo soporte para el proyecto de Gestión Documental para la GSA
- El costo de desarrollo del aplicativo es estimado, por lo que se tendrá un cronograma definitivo estipulado con procesos y tiempos definidos una vez se realice la consultoría
- BANCO CAJA SOCIAL, asume el suministro de puestos de trabajo con puntos de red con corriente regulada, insumos de cafetería y servicios de limpieza para los procesos que se lleven a cabo en sus instalaciones
- El equipo de cómputo, pistola e insumos de papelería requeridos para la ejecución del proyecto son suministrados por IRON MOUNTAIN
- El horario laboral sería de lunes a viernes de 7:30 AM a 5:30 PM
- Las dudas e inquietudes que surjan en la elaboración, serán atendidas en las oficinas de BANCO CAJA SOCIAL en la ciudad de BOGOTÁ

- Los valores de los servicios de AF serán cobrados adicional según las tarifas actualmente pactadas con BCS, y su proceso será el pactado en el ANS vigente
- El desarrollo se cotizó basado en la siguiente cantidad de interfaces, esto podrá variar una vez se tenga el resultado de la consultoría.

Captura de campos

- Se realiza la recepción de aproximadamente 6.164 documentos mensuales (73.956 documentos anuales)
- Se presume que de los 73.956 documentos recibidos al año el 35% corresponde a documentos externos (Enviados) y el 65% corresponde a documentos internos (Recibidos)
- Se presume 4.006 DOCUMENTOS IN y 2.158 DOCUMENTOS OUT mensual
- Incluye validar y verificar a que dependencia corresponde el documento
- Se presume un volumen de 26.422 campos a capturar (317.064 campos anuales)
- Se presume un volumen de 26.422 campos a capturar (317.064 campos anuales)
- Una vez capturada la información por documento, se remiten para digitalización
- NO incluye recepción o administración de dinero en efectivo
- NO incluye suministro de mensajeros externos
- El servicio de mensajería externa estaría a cargo de BANCO BCS
- Una vez digitalizados los documentos, se conservan en carpetas
- Incluye armar carpetas con los documentos recibidos (De ser necesario)
- Se presume un volumen de máximo 264 carpetas celuguia
- El valor unitario incluye el suministro de las carpetas celuguia

- Las carpetas se conservarían en cajas X300
- Las cajas X300 se cobrarán de acuerdo al valor unitario establecido
- Incluye codificar la caja X300 y la unidad documental
- Incluye la captura de máximo 4 campos por unidad documental: Serie - Tipología Documental - Fecha Inicial - Fecha Final
- Se presume que la información se procesa en el aplicativo desarrollado por IRON MOUNTAIN
- El horario laboral es de lunes a viernes (Máximo 48 horas laborales a la semana)

Opción 1

- El proceso se realizaría en las instalaciones de BANCO BCS
- BANCO CAJA SOCIAL, asume el suministro de puestos de trabajo con puntos de red con corriente regulada, insumos de cafetería y servicios de limpieza
- IRON MOUNTAIN, suministra los equipos y papelería necesaria para realizar la ejecución del proceso solicitado
- El proceso de captura de campos, se realiza en la sede del banco ubicada en la Carrera 7ma No. 77 - 65 Sótano 1
- Incluye realizar a lo sumo dos recorridos internos de entrega y recepción de correspondencia (De ser necesario)
- Incluye recepción, radicación y distribución (De ser necesario) de correspondencia
- Únicamente, incluye distribución de correspondencia (Si se requiere) en la Carrera 7ma No. 77 - 65 Sótano 1

- NO incluye entrega de documentos en un punto diferente, si se requiere se deberá realizar un nuevo costeo
- Mínimo se procesa un volumen de 73.956 documentos, capturando un volumen de 26.422 campos mensuales, si el volumen es inferior el valor unitario se debe reevaluar.

Opción 2

- Se presume que los documentos serían recibidos por un colaborador de Iron Mountain en la ventanilla dispuesta por BANCO BCS
- El colaborador de Iron Mountain estaría tiempo completo en las instalaciones del Banco BCS recibiendo los documentos }
- Únicamente, realiza la recepción de la información, NO incluye ejecutar otros procesos adicionales en las instalaciones de BANCO BCS
- BANCO CAJA SOCIAL, asume el suministro de puestos de trabajo con puntos de red con corriente regulada, insumos de cafetería y servicios de limpieza
- IRON MOUNTAIN, suministraría únicamente un computador para el colaborador que se encuentre en las instalaciones de BANCO BCS
- Los documentos se reciben y empacan en tulas para trasladarlos a las instalaciones de Iron Mountain
- Se presume el suministro de 66 tulas con precinto de seguridad mensual
- El proceso de captura se realizaría en las instalaciones de IRON MOUNTAIN
- Se presume que a diario se realiza la recolección de los documentos en las instalaciones de Banco BCS

- Los documentos se recibirían al finalizar la tarde en la Carrera 7ma No. 77 - 65 Sótano 1
- El valor unitario incluye el traslado de las tulas
- NO incluye realizar procesos de distribución
- Incluye recepción y radicación de correspondencia en las instalaciones de IRON MOUNTAIN
- Los documentos se procesarían un día después de realizada la recepción en las instalaciones de Banco BCS.

Digitalización folios

- Se realiza la recepción de aproximadamente 6.164 documentos mensuales (73.956 documentos anuales)
- Se presume que de los 73.956 documentos recibidos al año el 35% corresponde a documentos externos (Enviados) y el 65% corresponde a documentos internos (Recibidos)
- Se presume 4.006 DOCUMENTOS IN y 2.158 DOCUMENTOS OUT mensual
- Se presume un volumen de 52.755 folios a digitalizar (633.300 folios anuales)
- Se presume un 30% de información dúplex
- El formato de las imágenes solicitadas es TIFF a blanco y negro
- Las imágenes se digitalizan a 200 DPI
- El campo de indexación por documento es el número de radicado (Código de barras asignado por Iron Mountain)
- Las imágenes se publican en el aplicativo desarrollado por Iron Mountain (BPM)

- Se presume que la información se procesa en el aplicativo desarrollado por Iron Mountain

13.3 Alternativa tres

Esta modalidad a diferencia de las anteriores en que el servicio se suministra fuera de las instalaciones del Banco, por lo tanto, los rubros de operación asociados a la administración del inmueble, personal, equipos y software serán incluidos en la tarifa integral.

13.4 Análisis comparativo






Luego de costeadas la situación actual y las posibles alternativas de implementación del Proyecto de Gestión Documental, a continuación se presentan en un cuadro resumen los resultados obtenidos:

Tabla 22. Resumen de Costos Situación Actual vs. Situaciones Propuestas

DESCRIPCIÓN DEL COSTO	VALOR	PORCENTAJE DE AHORRO
Costos Actuales	\$ 200,000,000	0%
Costos de Alternativa 1, Gestión Documental con Recursos del Banco	\$ 135,500,000	32%
Costos de Alternativa 2, Gestión Documental Outsourcing In House, con el proveedor Thomas Greg and Sons (MTI)	\$ 83,247,721	58%
Costos de Alternativa 3, Gestión Documental Outsourcing en Instalaciones del Proveedor, con la empresa Thomas Greg ans Sons (MTI)	\$ 88,442,686	56%
Costos de Alternativa 2, Gestión Documental Outsourcing In House, con el proveedor IRON MOUNTAIN	\$ 626,211,772	-213%
Costos de Alternativa 3, Gestión Documental Outsourcing en Instalaciones del Proveedor, con la empresa IRON MOUNTAIN	\$ 617,095,185	-209%

13.5 Oferta de mercado

Tabla 22. Principales proveedores Sistemas de Gestión Documental

PROVEEDOR	EXPERIENC	COBERTURA	CERTIFICACION	SERVICIOS	WEB
	27 años	Casa Matriz: Boston presencia en 110 países Colombia: Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla y Pereira	Sistema de Gestión de Calidad NTC-ISO 9001:2008 Sistema de Gestión de Seguridad Industrial y Salud Ocupacional NTC-ISHAS 18001:2007 Sistema de Gestión de Seguridad de la Información NTC-ISO 27001:2005 Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio BS 25999- 2:2006	Guardia y Custodia Archivos Activos e Inactivos Administración de Garantías Medios Magnéticos Archivo Activo (Open File) Logística de Distribución Gestión Documental Programas de Gestión Documental Física y Electrónica Centro de Administración Documental (CAD) Gestión Electrónica de Documentos Microfilmación Gestión de Correspondencia Tablas de Retención Documental	http://www.setecsa.com
	9 años	Bogotá, Cali, Medellín, Barranquilla y Bucaramanga	Sistema de Gestión de Calidad NTC-ISO 9001:2008 ISO 27001 Pertenece al Professional Records and Information Services Management PRISM.	Administración y Gestión de Archivos Activos • Almacenamiento físico • Levantamiento de base de datos • Obtención de documentos para consulta, almacenados en sus cajas • Conformación de expedientes digitales • Transporte de sus documentos Almacenamiento y Custodia de Archivos Inactivos Almacenamiento y Custodia de Medios Magnéticos Gestión Documental Logística de Transporte Oficinas Móviles	http://www.mti.com.co
	35 años	Bogotá y Medellín	Certificación ISO 9001: 2008 CERTIFIED PRIVACY + certificado la Privacidad Plus otorgado por PRISM	Digitalización Suministro de cajas espacialmente diseñadas para el Archivo Transporte Custodia de Títulos valores Envío de documentos vía fax Consulta en Sala Procesamiento y digitación de información Custodia y Administración de Información Custodia de medios magnéticos Codificación Sistematización de Archivo Consulta y recuperación de información Desmaterialización Préstamos Infraestructura Física	http://nuevo.memorycorp.com.co
	40 años	Bogotá, Cali, Medellín, Barranquilla, Cúcuta, Bucaramanga, Ibagué, Pereira y Manizales	Certificación ISO 9001: 2008	Outsourcing de procesamiento masivo de información Recepción, Alistamiento, Transcripción, Digitalización, Indexación, Publicación y/o Entrega de Información, Administración y Operación de Bases de Datos, Administración de Documentos, Estadística e Infomes Iris Documental ASD Archivo, Mensajería, Correspondencia, Normatividad, Flujo Documental, Utilidades de Multicaptura Data Center Tercerización de infraestructura de Tecnología de Información (servicios de colocación, hospedaje dedicado o compartido, tercerización, continuidad de negocios, monitoreo de aplicaciones y servicios profesionales en las áreas de seguridad y sistemas)	http://www.grupoasd.com.co
	60 años	Bogotá, Medellín, Cali y Barranquilla) además del cubrimiento de 32 municipios y provincias a nivel nacional.	Certificación ISO 9001: 2008 Certificación ISO 14001:2004	Consultoría • Diagnósticos a nivel de la implementación de un programa de gestión documental • Elaboración de T.V.D. y T.R.D. • Aplicación de T.V.D. y T.R.D. • Organización de fondos acumulados Centros de Administración Documental Centros de Procesamiento de Información Centros de Correspondencia y Mensajería de Documentos Almacenamiento y Custodia de Documentos físicos y Medios magnéticos	http://www.suppla.com

13.6 Oferta de valor

La tercerización del proceso de gestión documental trae consigo beneficios tales como:

Reducción significativa de costos (visibles y ocultos).

- Mejoramiento de procesos de información.
- Optimización de recursos (equipos, energía, papel, tóner, áreas de trabajo, entre otros).
- Monitoreo y control de los documentos impresos.
- Menor desgaste administrativo en el control de la solución.
- Renovaciones tecnológicas sin costo asumidas por el proveedor.
- Incorporación de tecnología de punta en los procesos documentales.
- Reducción de impresiones innecesarias

13.7 Impacto humano

El recurso humano hace parte fundamental de la ejecución de un proyecto y es decisivo para alcanzar su éxito, es por ello que a continuación se relacionan algunos aspectos que se deben considerar durante la implementación del sistema de gestión documental en el Banco Caja Social:

- Resistencia al cambio: Según Kurt Lewin, existen 3 posibles causas, la Cultura Organizacional, el interés propio y la percepción de metas de la organización⁴. En este caso lo importante es que el mensaje desde la gerencia del banco a todo el personal involucrado en el proyecto sea claro y preciso, donde se enfatice el objetivo que se quiere alcanzar y que cada colaborador sea consciente de lo que se requiere del mismo.
- La curva de aprendizaje y su efecto en la implantación de los nuevos procesos, cada colaborador avanza a un ritmo diferente, lo cual está relacionado con los conocimientos, habilidades y destrezas que cada uno posee.
- Existencia de un margen de error e inconvenientes que se pueden presentar por desconocimiento de la nueva funcionalidad del sistema, manejo de la tolerancia a la frustración.
- Tiempo extra dedicado a entrenamientos, para lo cual es importante considerar posibles incentivos al personal y que le generen motivación.
- El soporte del proveedor debe ser permanente y preferiblemente físico durante las primeras semanas de la implementación del nuevo sistema, posteriormente la comunicación puede ser virtual o telefónica.
- Claridad y entendimiento del nuevo flujo de comunicación e interacción entre los departamentos durante cada transacción.
- Compromiso de la Gerencia y apoyo 100% en las actividades del proyecto.
- Procesos adecuados de selección y capacitación a personal temporal durante el proceso de implantación en caso de que se requiera.

⁴ La resistencia al cambio de las empresas. Recuperado de <http://www.gestion.org/recursos-humanos/liderazgo/31805/la-resistencia-al-cambio-en-las-empresas/>

13.8 Impacto tecnológico

El impacto tecnológico durante la implementación del Sistema de Gestión Documental en el Banco Caja Social incluye los siguientes aspectos a considerar:

- Capacidad del software para responder a las necesidades específicas de cada proceso en el banco.
- Disponibilidad de la información en tiempo real.
- Conflicto de roles por perfil del usuario (Consultas y Permisos).
- Generación de alertas en tiempo real.

13.9 Impacto ambiental

El impacto ambiental en las operaciones administrativas del Banco Caja Social se podría evidenciar en la importante reducción en el consumo de papel, ya que el proyecto está enfocado en la generación de documentos en impresión digital. Así mismo, otros factores que minimizarían el impacto ambiental son:

- Reducción del consumo de energía eléctrica de los equipos de impresión.
- Reducción del consumo de productos poco biodegradables como los cartuchos de impresión y refacciones.

13.10 Optimización de los recursos

Los procesos de Gestión Documental se encuentran asociados al modelo de Outsourcing donde aquellas actividades que no generan valor para la organización, como el almacenamiento de documentos y archivo, son trasladadas a un tercero con la experiencia suficiente para que pueda llevarlas a cabo en sus instalaciones, liberando de esta manera los espacios para otros procesos productivos.

13.11 Análisis DOFA

Fortalezas

- Mayor control y seguridad en el manejo de la documentación e información.
- Agilidad en las consultas y trazabilidad de la documentación.
- Se reduce la pérdida de documentos e información.
- Disminución de tiempo en los procesos internos y externos del banco.
- Disminución en los tiempos de respuesta para los clientes del banco.
- Agilidad en los procesos de acuerdo con los requerimientos del entorno actual (eficiencia y exactitud en la información)
- Permite reasignar recursos (como espacio físico, consumo de papel y recursos de personal) que pueden ser utilizados en otras actividades que generen más valor para el banco.

Debilidades

- Falta de conocimiento en el manejo del software por parte de los colaboradores del banco para búsqueda de información y documentación.
- Se requieren recursos adicionales para capacitación de manejo del software a empleados nuevos.
- Insuficiente infraestructura tecnológica que genere caídas en la plataforma y por lo tanto genere deficiencias en la prestación de servicio a clientes internos y externos del banco.
- Posibles fallas en el soporte técnico.
- Carencia de planes de contingencia para reaccionar ante cualquier falla en la implementación del proceso de digitalización.
- Retrasos en la digitalización de documentos por inadecuado manejo en el volumen de los mismos.
- Desconocimiento del marco legal del sistema de gestión documental.

Oportunidades

- Le permite al banco ser pionero en el sector financiero en la implementación de sistemas de gestión documental ofreciendo valor agregado a sus clientes.
- Reconocimiento para el banco frente a otras entidades financieras y frente a sus clientes por mejorar continuamente sus procesos.
- Ampliación del alcance, ya que el proyecto de gestión documental puede ser extendido a otras áreas del banco.
- Aumento de la productividad en los procesos.

- Cambio cultural enfocado en entender las ventajas del manejo de información digital así como su impacto ambiental.
- Usar el sistema de gestión documental como base para ofrecer nuevos servicios con valor agregado para los clientes externos del banco.
- Centralización del 100% de la información y documentación con un solo proveedor.

Amenazas

- Violación de la seguridad del banco generando que personas ajenas al banco tengan acceso a información confidencial y de carácter legal.
- Manejo inadecuado de la información por parte de la empresa contratada para la digitalización de la documentación, que le podría generar inconvenientes al banco.
- Daño permanente en la plataforma digital generando pérdidas de información.
- Resistencia al cambio, al pasar del manejo tradicional de información física a información digital por parte de los colaboradores del banco.

14. Conclusiones

- Las tres alternativas planteadas para implementar los procesos de Gestión Documental son viables, ya que generan eficiencias económicas entre el 30 y el 60% respecto a la situación actual, esto es debido a la centralización de los esfuerzos administrativos en un solo proyecto que soporte la operación documental
- Las alternativas dos y tres, que involucran la estrategia de contratación bajo la modalidad de Outsourcing, son las que mayores beneficios generan, ya que al trasladar procesos que no hacen parte del core del negocio a empresas especializadas, se optimizan los recursos (inversiones en muebles y equipos, recuperación espacio físico, etc.), se convierten costos fijos en variables. Adicionalmente se cuenta con soporte de expertos en la materia, permitiendo al Banco enfocarse en las actividades que generen valor a su negocio.
- La opción más recomendada para la implementación del proyecto, es la Alternativa número 2 con el proveedor Thomas Greg and Sons (MTI), la cual involucra la contratación de un proveedor especializado en temas de administración documental, esto porque además de generar el menor costo, y por ende el mayor ahorro con respecto a la situación actual, genera los siguientes beneficios para la organización:
 - Traslado de costos administrativos de operación a un tercero.
 - Cobro de acuerdo al volumen de la operación.

- Mejora en los procesos y procedimientos para la administración documental a través de la implementación de tablas de retención documental, flujos documentales, y otras metodologías conocidas por los proveedores especializados en este tipo de proyectos.
 - Innovación tecnológica a través del uso de plataformas diseñadas para mejorar la eficiencia en trámites documentales, control de la gestión por procesos y documentos.
 - La seguridad de la información continua siendo resguardada en las instalaciones del Banco, ya que a pesar de que la administración de los procesos es liderada por un proveedor, se encuentra enmarcada dentro de los estándares de seguridad de la organización.
-
- Se considera que la cotización del proveedor IRON MOUNTAIN contiene el detalle que requiere la implementación del proyecto de Gestión Documental, pero se encuentra sobredimensionada en cuanto a los costos ofrecidos, esto se debe a que el valor total de la oferta se encuentra en el orden del 200% por encima de los costos actuales de operación del Banco, por lo tanto no sería rentable en el corto plazo.
 - Dentro de las hipótesis planteadas del proyecto, se calcula una reducción del 30% de los costos actuales de impresión. Esta variación solo podrá ser calculada una vez se implemente y establezca el Sistema de Gestión Documental y se limiten los documentos autorizados para impresión.

- Con la realización de este trabajo se pudieron evidenciar los beneficios que trae la correcta utilización de las herramientas tecnológicas en los procesos documentales y flujo de información, ya que en el largo plazo, las eficiencias logradas compensarán con creces las inversiones realizadas, aumentando el nivel de competitividad de las empresas.
- La implementación de un Sistema de Gestión Documental le permitirá al Banco Caja Social contar con procedimientos documentales estandarizados que facilitan la preservación del conocimiento y la experiencia sobre los procesos, minimizando la ocurrencia de errores, además estos se constituyen en la base para la implantación de mejoras continuas dentro de la organización.
- Un sistema de gestión documental óptimo debe tener la capacidad para satisfacer las necesidades de las organizaciones y ser flexible de tal forma que pueda adaptarse ágilmente a las exigencias del entorno del negocio. La inversión que se realice en estos Sistemas debe ser acorde al tamaño de la organización y a los objetivos que se pretenden alcanzar.
- Durante el desarrollo del curso de la especialización de Gerencia Logística, se evidenciaba en hechos relevantes de otras organizaciones, que dedicar esfuerzos a procesos que no hacen parte del objeto social de la organización solo genera sobre costos y desgastes administrativos. Por lo tanto, las nuevas tendencias del mercado recomiendan tercerizar estas actividades a empresas especializadas, lo que en

consecuencia genera la reducción de los costos de operación. Esto puede evidenciarse en las cotizaciones emitidas por los proveedores especializados en temas de manejo documental durante el desarrollo de este trabajo, que además de confirmar esta teoría, nos brinda un referente de mercado que refleja que estos procesos también están siendo adelantados por otras entidades del mismo sector.

- En el módulo de plataformas y sistemas de información visto durante la especialización, se informaba que existen en el mercado diferentes tipos de software que pueden implementarse e integrarse entre sí, de manera que le permita a la organización tener mayor control y gestión sobre la administración de la operación. Esto sirvió como fuente para conocer que los procesos de Gestión Documental se soportan sobre este tipo de plataformas y deben tenerse en cuenta dentro del costeo del proyecto.
- La implementación de un proyecto de Gestión Documental en cualquier organización, requiere que las personas dedicadas al levantamiento de la información tengan conocimientos mínimos sobre las cadenas de abastecimiento, que puedan identificar el flujo de la operación y de manera consecuente el flujo documental. En este trabajo se establecieron las tipologías documentales con sus respectivos volúmenes, información que igualmente permitió identificar la gestión del archivo, aspectos que como vimos durante el desarrollo del curso pueden optimizarse al implementar este proyecto.

15. Bibliografía

- Aguilar, J & Ramírez, Y (2012). *Plan de negocio de gestión documental para las pymes en Colombia*. (Proyecto de Grado Especialización). Recuperado de: <http://repository.ean.edu.co/bitstream/10882/2651/1/AguilarJose2012.pdf>
- Anónimo. *El sistema de gestión documental*. Recuperado de <http://www.ebiblioteca.org/?/ver/92469>
- Codina, L (1994). *Sistemas de gestión documentales: estado del arte y estrategias de utilización*. Binarv.
- Jaramillo, J. & Verjan, H (2009). *Sistema de gestión documental para el departamento de prácticas profesionales de la universidad católica popular del Risaralda*. (Proyecto de Grado Especialización). Recuperado de: <http://ribuc.ucp.edu.co:8080/jspui/bitstream/handle/10785/191/completo.pdf?sequence=1>
- Martínez, C (2010). *Propuesta de un modelo de gestión para el sistema de información documental diseñado para la gestión de correspondencia de la Universidad de Antioquia*. (Proyecto de Grado Especialización). Recuperado de: <http://tesis.udea.edu.co/dspace/bitstream/10495/1448/1/MONOGRAFIA%20%20E.I.B.pdf>
- Martínez, J, & Hilera, J. R. (1997). *Los Sistemas de Gestión Documental en el Ámbito del Trabajo Corporativo*. *Revista General de Información y Documentación Vol 7, Madrid* , Recuperado de: <http://revistas.ucm.es/byd/11321873/articulos/RGID9797220237A.PDF>
- Russo, P. (2009). *Gestión documental en las organizaciones*. Recuperado de <http://books.google.com.co/books?id=AOkL0OYJp54C&printsec=frontcover&dq=gesti+n+documental&hl=es-419&sa=X&ei=cUHFU9HgBNflsATd9IDQDA&ved=0CDIQ6AEwAA#v=onepage&q=gesti+n+documental&f=false>
- La resistencia al cambio de las empresas. Recuperado de <http://www.gestion.org/recursos-humanos/liderazgo/31805/la-resistencia-al-cambio-en-las-empresas/>
- Normatividad vigente aplicada a los Sistemas de Gestión Documental. Recuperado de: <http://www.archivogeneral.gov.co/normativa>
- Estándares y referencias técnicas aplicadas a los Sistemas de Gestión Documental. Recuperado de: <https://www.contratos.gov.co/consultas/detalleProceso.do?numConstancia=13-11-2168267>