

Informe Final Práctica Gubernamental

Talento Humano. Concejo Distrital de Santiago de Cali

Jazmín Alexandra Osorio Vanegas

Estudiante Administración Pública - Nocturna

Universidad del Valle – Sede San Fernando

Facultad Ciencias de la Administración

Administración Pública

2025

Digitalización Documental del área de Talento Humano en el Concejo Distrital de Cali en
el Marco de la Política Publica de Cero Papel

Jazmin Alexandra Osorio Vanegas

2025-1

Tutor:

Juan Pablo Varmor

Universidad del Valle

Facultad Ciencias de la Administración

Programa de Administración Pública

Tabla de contenido

Dedicatoria.....	7
1 Resumen Analítico	8
2 Introducción.....	10
3 Presentación Practica Empresarial	11
3.1 Reseña Histórica	11
3.2 Misión.....	12
3.3 Visión.....	13
3.4 Funciones.....	13
3.5 Organigrama	15
3.5.1 Nivel político y de dirección	16
3.5.2 Estructura administrativa	16
3.5.3 Dirección Administrativa.....	17
3.5.4 Oficinas de control y apoyo institucional	17
4 Contexto Institucional	18
3.1 Justificación de la Necesidad de Mejorar los Procesos de Digitalización en el área de Talento Humano del Concejo distrital de Santiago de Cali	19
4.1 Metodología	20
4.2 Fases de la práctica	20
4.2.1 Técnicas e instrumentos	22
5 Objetivo general.....	24
6 Objetivos específicos.....	24
7 Cronograma de Actividades.....	25
8 Marco Teórico.....	26
8.1 <i>Enfoque de la función pública y burocracia racional-legal</i>	26
8.2 <i>Digitalización y eficiencia institucional</i>	28
8.3 <i>Naturaleza reservada de las historias laborales</i>	29
8.4 Marco Normativo y Política pública de Cero Papel.	30
8.5 Reflexión final: institucionalidad y transformación documental.....	32

9	Estado de Arte	33
10	Ejecución Metodológica: Actividades desarrolladas	34
10.1	Objetivo 1: Describir las etapas y características del proceso de digitalización documental en el área de Talento Humano del Concejo de Santiago de Cali.	35
10.2	Mapeo del proceso de digitalización	36
10.3	Objetivo 2: Identificar las fallas observadas en el uso y adecuación de digitalización de los procesos adelantados en el área de Talento Humano del concejo de Cali.	37
10.3.1	Indicadores de seguimiento	37
10.3.2	Encuesta de percepción al personal de Talento Humano.....	41
10.4	Acciones correctivas implementadas	47
10.5	Resultados obtenidos.....	48
10.6	Objetivo Específico 3: Formular recomendaciones de mejora en el proceso de digitalización documental adelantado por el área de Talento Humano del Concejo de Santiago de Cali, en el marco de la política Pública de Cero Papel.....	49
11	Conclusiones.....	54
12	Bibliografía.....	56
13	Anexos.....	58
13.1	Anexo 1: Acta Reunión Historias Laborales- Digitalización https://drive.google.com/file/d/1ETl_CCuo1M7ppzzphKKERBDybfdP_9c0/view?usp=drive_link	58
13.2	Anexo 2: Check-List requisitos de digitalización.....	58
13.3	Anexo 3: Evidencias Historias Laborales Digitalizadas https://drive.google.com/drive/folders/1p0FeGV_rOh0wFJwgOat2Xvkl7Cr6Qkks?usp=sharing	58
13.4	Anexo 4: Requisitos de digitalización según el AGN	58

Lista de Tablas

Tabla 1: Cronograma de Actividades. Fuente: Elaboración Propia.....	25
---	----

Lista de Ilustraciones

Ilustración 1 Estructura Administrativa.	15
Ilustración 2: Mapeo del Proceso de Digitalización en el Área de Talento Humano del Concejo de Cali. Fuente: Elaboración Propia	36
Ilustración 3: Frecuencia de uso del sistema digital por los funcionarios. Fuente: Elaboración propia	42
Ilustración 4: Principales dificultades del proceso de digitalización. Fuente: Elaboración propia	43
Ilustración 5:¿Cree que la digitalización ha contribuido a mejorar la gestión documental del área? Fuente: Elaboración Propia	44

Dedicatoria

Agradezco a Dios, por darme la fortaleza, sabiduría y la oportunidad de avanzar en este camino profesional, guiando cada uno de mis pasos.

A mis familiares por ser mi mayor motivación para seguir adelante con su amor incondicional.

A mis dos grandes amigas, Paola Daza y Valeria López, quienes con su presencia han aportado a mi crecimiento personal y profesional.

A mis compañeros de universidad, con quienes compartí retos, aprendizajes y momentos inolvidables. Finalmente, extendiendo mi gratitud al Concejo de Cali, entidad en la cual tuve la oportunidad de realizar mis prácticas empresariales. Gracias por abrirme las puertas, permitirme aprender de su experiencia y contribuir a mi formación en el ámbito administrativo.

A todos ustedes, mi más sincero agradecimiento.

1 Resumen Analítico

El presente informe de práctica gubernamental tuvo como propósito analizar el proceso de digitalización documental en el área de Talento Humano del Concejo Distrital de Santiago de Cali, a partir del estudio de la normativa vigente y de los lineamientos establecidos en la política pública de Cero Papel. Dicha política, respaldada por instrumentos como la Circular Externa 005 de 2012 del Archivo General de la Nación, establece criterios técnicos y normativos que buscan reducir la dependencia del papel, promover la conservación documental y garantizar un acceso más ágil, seguro y eficiente a la información institucional.

Es importante reconocer que esta política no implica la eliminación absoluta del papel ni su reemplazo indiscriminado por tecnologías digitales, sino que propone un enfoque mixto y progresivo que articule los recursos físicos y digitales con criterios técnicos, jurídicos y funcionales. Por ello, el informe adopta una mirada crítica sobre la forma en que la política ha sido implementada, evidenciando que su aplicación requiere no solo herramientas tecnológicas, sino también una transformación cultural, institucional y administrativa.

Como parte del análisis, se tomó como objeto de estudio o muestra el proceso de digitalización de las historias laborales de los funcionarios públicos activos e inactivos, reconociendo su valor documental y la responsabilidad institucional de garantizar su custodia, integridad y confidencialidad. Este tipo documental representa una de las piezas más sensibles de la gestión del talento humano y, por tanto, su tratamiento debe estar regido por altos estándares técnicos y normativos.

Durante el desarrollo de la práctica se realizó una revisión exhaustiva de la normativa archivística y de digitalización, complementada con la participación en las actividades del área, lo cual permitió observar y comprender de forma directa las dinámicas institucionales. A su vez,

se contó con el acompañamiento del personal experto del área y se recopiló su percepción frente al proceso, lo que permitió evidenciar múltiples vacíos entre lo que está normativamente establecido y lo que realmente se aplica, así como la carencia de herramientas tecnológicas adecuadas y de prácticas técnicas estandarizadas que garanticen un funcionamiento eficiente.

El informe se apoya en un marco teórico, que contextualiza el papel de la función pública y resalta la importancia de principios como la transparencia, la legalidad, la eficiencia y la responsabilidad institucional. Además, incluye un estado del arte que recoge experiencias exitosas implementadas por otras entidades del país para el cumplimiento de la política de Cero Papel. Finalmente, se formulan propuestas de mejora orientadas a fortalecer el proceso de digitalización, consolidar un programa institucional de gestión documental, y garantizar el uso adecuado de tecnologías con criterios de seguridad, legalidad y sostenibilidad.

Este informe representa un aporte significativo al campo de la Administración Pública, ya que permite comprender el funcionamiento real de las instituciones desde una perspectiva crítica, reflexiva y propositiva. Facilita la identificación de debilidades estructurales, el análisis de políticas públicas, y promueve el desarrollo de competencias esenciales para el administrador público, como la capacidad de evaluación normativa, pensamiento estratégico, ética institucional y formulación de soluciones orientadas a la mejora continua del servicio público.

Palabras Clave: *Digitalización, Talento humano, Gestión Pública, transparencia, Trazabilidad, política pública.*

2 Introducción

Desde el año 2020, el Concejo de Cali ha proyectado diferentes estrategias para implementar las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) y así avanzar en el fortalecimiento de una gestión documental más eficiente y sostenible, alineada con los lineamientos de la política pública “Cero Papel”. Sin embargo, la efectividad de estas iniciativas se ha visto limitada por la insuficiencia de las plataformas y herramientas tecnológicas adoptadas, las cuales no han logrado una integración completa ni una comprensión uniforme por parte del personal y de los objetivos que se pretende alcanzar internamente.

Esta situación se evidencia en la continua dependencia del soporte físico en los procesos administrativos del Concejo, lo que ocasiona la tardanza de los trámites y genera dificultades en la gestión de la información.

A partir de la experiencia vivida durante la práctica, este informe reflexiona sobre el proceso de digitalización que actualmente adelanta el área de Talento Humano del Concejo de Cali. Más allá de identificar sus deficiencias, se busca aportar estrategias viables que permitan mejorar la organización y el manejo de la información laboral. Este análisis se desarrolla con base en la normatividad archivística vigente en Colombia, reconociendo que la digitalización no reemplaza el valor de los documentos originales, especialmente cuando estos poseen relevancia legal, administrativa o histórica, sino que actúa como una herramienta que facilita su acceso, consulta y conservación de forma más ágil y eficiente.

3 Presentación Practica Empresarial

3.1 Reseña Histórica 1

El concejo municipal de Santiago de Cali se originó simultáneamente con la fundación del municipio el 25 de junio de 1536. Tras la ceremonia oficiada por el cura doctrinero Juan de Ocaña en el sitio que hoy ocupa el Beaterio y Templo de la Merced, se designó el Cabildo, la Justicia y el Regimiento. Don Pedro Ayala fue designado como primer alcalde y don Antón Redondo como regidor.(Concejo Distrital de Santiago de Cali, 2008)

Desde sus inicios, el cabildo se enfrentó a desafíos significativos, como la especulación en los precios de los alimentos. Para combatir la carestía que afectaba a la población incipiente, el cabildo implementó medidas como centralizar la venta de alimentos en un solo lugar para ejercer un mayor control sobre los vendedores. Además, ordenó la construcción de un matadero público en un solar contiguo a una casona ubicada en la carrera 5ª con calle 14, actuando así en beneficio de la comunidad.(Concejo Distrital de Santiago de Cali, 2008)

En 1770, el cabildo abordó el desorden urbano al expedir medidas que establecen sanciones para los infractores, lo que marcó el nacimiento de la oficina de Planeación. Ese mismo año, se trabajó en la regulación de los ejidos, terrenos comunales destinados por la Corona Española para el pastoreo y cultivos de los menos favorecidos, definiendo límites y parámetros para la expansión urbana. (Concejo Distrital de Santiago de Cali, 2008)

Uno de los problemas puntuales que debió solucionar el cabildo fue la división de la ciudad por el río Cali. Durante las lluvias, el caudal impidió el paso de una orilla a otra,

¹ Tomado de: <https://www.concejodecali.gov.co/publicaciones/317/historia/>

afectando la movilidad por días. Se planteó entonces la construcción de un puente, inicialmente encargado a José Monte Hermoso y posteriormente a Fray José Ortiz, quien finalmente concluyó la obra. Este puente, conocido como el Puente Ortiz, ubicado en la calle 12 con Avenida Colombia, se convirtió en una de las estructuras más representativas de la ciudad.(Concejo Distrital de Santiago de Cali, 2008)

En 1810, la figura de Joaquín de Cayzedo Cuervo marcó un punto de inflexión en la historia del Concejo, al presidir el Cabildo en un contexto de luchas patrióticas que contribuyeron a la independencia de la ciudad.(Concejo Distrital de Santiago de Cali, 2008)

A lo largo de los siglos, el Concejo de Cali continúa siendo un actor clave en el desarrollo social, económico, cultural y ecológico de la ciudad. Sus acuerdos y actas han sido testigos del progreso, reflejando el trabajo de hombres y mujeres que han dejado una huella significativa en la construcción del Cali moderno.(Concejo Distrital de Santiago de Cali, 2008)

3.2 Misión²

El Concejo Distrital de Santiago de Cali es una corporación político – administrativa pública, que representa democráticamente las necesidades de la comunidad caleña, a través del ejercicio de control político a la administración distrital, sus entes descentralizados y sus órganos de control, que promueve el desarrollo de la ciudad mediante la expedición de acuerdos distritales encaminados al cumplimiento de los fines esenciales del estado, por medio de una

² Tomado de: <https://www.concejodecali.gov.co/publicaciones/266/mision-vision-funciones-y-deberes/>

estructura orgánico funcional integrada por servidores públicos, funcionarios y contratistas competentes e idóneos.(Concejo Distrital de Santiago de Cali, 2022a)

3.3 Visión³

El Concejo Distrital de Santiago de Cali será reconocido para el año 2031 en el ámbito local, regional y nacional, como una corporación política – administrativa pública de alta eficiencia, desempeño y credibilidad en el cumplimiento de sus funciones constitucionales y de control político, aportando al desarrollo integral y sostenible del territorio, garantizando la participación ciudadana como pilar de Cali Distrito.(Concejo Distrital de Santiago de Cali, 2022a)

3.4 Funciones⁴

➤ Reglamentar:

- Las funciones y la prestación de servicios de los municipios.
- El control, la preservación y defensa del patrimonio ecológico y cultural del municipio.
- Usos del suelo

➤ Autorizar:

- Al alcalde para la celebración de contratos.
- El ejercicio de funciones pro-tempore del Concejo

³ Tomado de: <https://www.concejodecali.gov.co/publicaciones/266/mision-vision-funciones-y-deberes/>

⁴ Tomado de: <https://www.concejodecali.gov.co/publicaciones/266/mision-vision-funciones-y-deberes/>

➤ Presupuestar

- Dictar normas de presupuesto.
- Expedir el presupuesto anual.
- Adoptar los tributos y gastos locales.
- Adoptar planes y programas de desarrollo económico, social y de obras públicas.

➤ Organizar la administración

- Determinar estructura de la administración municipal.
- Organizar las respectivas contralorías.
- Determinar funciones y escalas de remuneración.

➤ Elegir

- Personero municipal.
- Contralor municipal.

➤ Vigilar

- Actividades relacionadas con la construcción y enajenación de inmuebles destinados a vivienda.

➤ Controlar políticamente

- Ejercer control político sobre la administración municipal.
- Citar y requerir a los secretarios del despacho.

- Proponer moción de censura respecto de los secretarios del Despacho del alcalde, cuando a ello haya lugar.

3.5 Organigrama

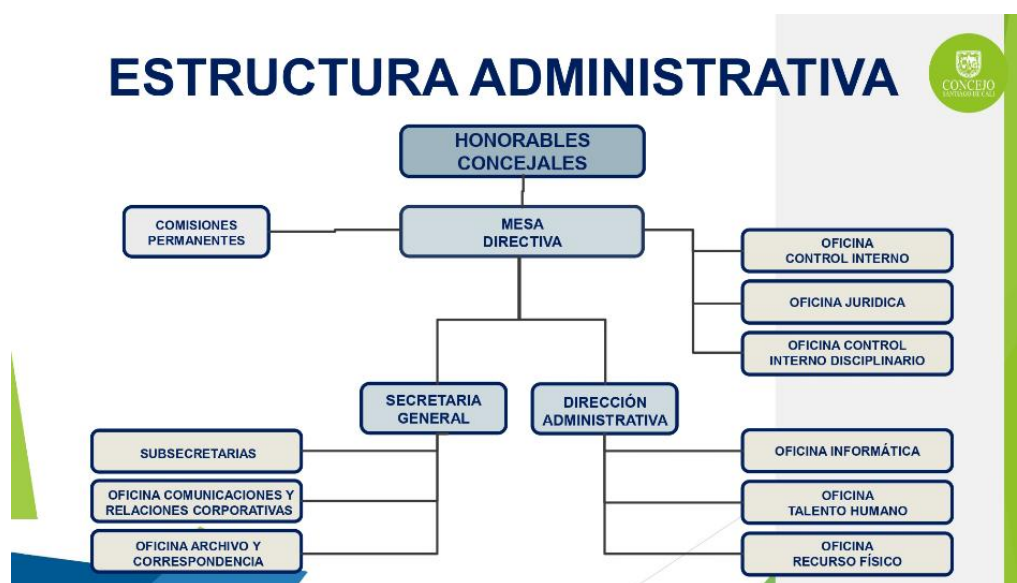


Ilustración 1 Estructura Administrativa. (Concejo Distrital de Santiago de Cali, 2022b)

El Concejo Distrital de Santiago de Cali se organiza a partir de una estructura funcional que articula los componentes políticos y administrativos, con el fin de garantizar el ejercicio eficiente de sus funciones constitucionales y legales.(Concejo Distrital de Santiago de Cali, 2022b)

3.5.1 Nivel político y de dirección

En la parte superior de la estructura se encuentran los 21 concejales, elegidos por voto popular, quienes representan la voluntad ciudadana. Su labor está orientada a ejercer funciones normativas, de control político y de representación, de acuerdo con lo dispuesto en la Constitución y la ley. (Concejo Distrital de Santiago de Cali, 2022b)

El funcionamiento del Concejo es coordinado por la Mesa Directiva, órgano de dirección interna compuesto por el presidente, primer vicepresidente, segundo vicepresidente y el secretario general, quien cumple un papel clave en el soporte administrativo, normativo y documental del Concejo. (Concejo Distrital de Santiago de Cali, 2022b)

La Mesa Directiva se encarga de liderar la organización interna del Concejo, distribuir funciones, garantizar el cumplimiento del reglamento interno, coordinar la agenda legislativa y ejercer la supervisión sobre la estructura administrativa. Tiene, además, la facultad de nombrar y vigilar a los funcionarios que conforman dicha estructura. (Concejo Distrital de Santiago de Cali, 2022b)

3.5.2 Estructura administrativa

La estructura administrativa del Concejo se encuentra dividida funcionalmente en dos grandes componentes, ambos bajo la coordinación de la Mesa Directiva:

Secretaría General, Subsecretarías, Oficina de Comunicaciones y Relaciones Corporativas, Oficina de Archivo y Correspondencia

Su misión es facilitar los procesos de información, comunicación y archivo, además de articular las dinámicas internas entre los concejales y los diferentes grupos de interés, tanto internos como externos. (Concejo Distrital de Santiago de Cali, 2022b)

3.5.3 Dirección Administrativa

Es la dependencia responsable de la gestión interna del Concejo, en aspectos relacionados con el talento humano, los recursos físicos y los sistemas de información. Bajo su coordinación se encuentran: (Concejo Distrital de Santiago de Cali, 2022b)

Oficina de Informática, Oficina de Talento Humano, Oficina de Recursos Físicos.

3.5.4 Oficinas de control y apoyo institucional

El Concejo también cuenta con oficinas que cumplen funciones de control, asesoría y garantía jurídica. Estas oficinas dependen directamente de la Mesa Directiva y tienen como objetivo garantizar la legalidad, la transparencia y el cumplimiento del régimen disciplinario dentro de la entidad: (Concejo Distrital de Santiago de Cali, 2022b)

Oficina de Control Interno, Oficina Jurídica, Oficina de Control Interno Disciplinario

4 Contexto Institucional

La práctica empresarial se desarrolló en el Concejo Distrital de Santiago de Cali, específicamente en el área de Talento Humano, dependencia responsable de liderar procesos estratégicos relacionados con la gestión del talento humano, la elaboración e implementación de planes de bienestar laboral, la administración de la nómina, el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, así como la gestión documental. Durante este proceso, tuve la oportunidad de participar activamente en las diferentes funciones del área, lo que me permitió observar de forma directa las dinámicas internas y, a su vez, identificar diversas oportunidades de mejora en los procedimientos y en el uso de herramientas administrativas.

Gracias a la participación constante durante mi práctica, pude reflexionar con mayor profundidad sobre los retos que enfrenta el área de Talento Humano del Concejo Distrital de Santiago de Cali, especialmente en lo que respecta a la gestión documental y los procesos de digitalización. Una de las principales dificultades observadas se relaciona con el manejo y la organización de las historias laborales de los funcionarios, tanto activos como inactivos, lo cual evidencia la necesidad de fortalecer estos procesos para garantizar un acceso oportuno, seguro y eficiente a la información.

Uno de los principales obstáculos para implementar de manera efectiva la digitalización de documentos en el área de Talento Humano es la falta de una planificación adecuada que guíe el proceso y asegure que se cumplan los requisitos mínimos necesarios para una digitalización confiable. A esto se suma una herencia documental que, aunque no está completamente desorganizada, presenta limitaciones significativas en la clasificación, foliación y control de versiones, lo que ha llevado a duplicados, documentos obsoletos y dificultades para verificar la trazabilidad de la información. Además, se observa una debilidad crítica: la ausencia de un

sistema formal de gestión documental electrónica que proteja la integridad de las historias laborales garantice un acceso seguro a la información y asegure la conservación del acervo documental institucional. Esta situación representa un desafío estructural para avanzar hacia una administración pública más moderna, eficiente y alineada con los principios de la política pública de Cero Papel.

La digitalización, en este contexto, no solo se basa en la conversión de documentos físicos a formato digital, sino también un proceso de organización y saneamiento de los archivos heredados, bajo criterios técnicos y legales que garanticen su valor probatorio y administrativo.

3.1 Justificación de la Necesidad de Mejorar los Procesos de Digitalización en el área de Talento Humano del Concejo distrital de Santiago de Cali

La necesidad reflexionar sobre los procesos de digitalización documental en el área de Talento Humano del Concejo de Santiago de Cali surge de una serie de factores estratégicos que impactan directamente en el rendimiento institucional y en la calidad de la gestión pública. En un entorno donde la eficiencia, la transparencia y la rendición de cuentas son pilares esenciales de la administración pública moderna, la digitalización se convierte en una herramienta fundamental para transformar las dinámicas internas, facilitar el acceso a la información, conservar adecuadamente el acervo documental y cumplir con las normativas legales vigentes en gestión documental.

Implementar procesos de digitalización eficientes no solo ayuda a optimizar los tiempos operativos, sino que también refuerza la capacidad institucional para ofrecer un servicio ágil, oportuno y transparente tanto a los funcionarios como a la ciudadanía. Además, fomenta la

preservación de la memoria institucional, asegurando que los datos históricos y administrativos estén disponibles para la toma de decisiones, la vigilancia institucional y el control social.

Desde la perspectiva de la administración pública, hablar de digitalización documental significa abordar la transformación del aparato estatal hacia modelos más abiertos, participativos e innovadores. En este sentido, el proceso de digitalización en el área de Talento Humano no solo se alinea con la política de Cero Papel en Colombia, sino que se convierte en una condición indispensable para modernizar la gestión institucional, garantizar la trazabilidad de los procesos y consolidar una administración pública eficiente y transparente.

4.1 Metodología

La práctica profesional se desarrolló bajo un enfoque mixto (cualitativo y cuantitativo) de tipo descriptivo y participativo, lo que permitió comprender de manera directa y contextualizada los procesos internos del área de Talento Humano del Concejo de Cali. A través de la observación del entorno laboral y la participación en las actividades, fue posible no solo identificar las dinámicas del proceso de digitalización documental, sino también proponer estrategias de mejora ajustadas a la realidad institucional.

4.2 Fases de la práctica

El proceso se estructuró en cuatro fases:

Fase 1: Construcción y sustentación de la propuesta - Diagnóstico inicial

Durante la primera fase del trabajo se realizó un acercamiento analítico a las actividades desarrolladas por el área de Talento Humano, con el fin de identificar las principales debilidades en sus procesos internos. A partir de este ejercicio, se construyó un diagnóstico preliminar

orientado a reflexionar el nivel de cumplimiento e implementación de la política pública de Cero Papel. Los hallazgos evidencian que, aunque se ejecutan diversas acciones encaminadas a la implementación de esta política, persisten vacíos significativos que afectan su efectividad. Entre las principales limitaciones identificadas se encuentran: el uso limitado de tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC), una gestión documental insuficiente, dificultades en la conservación adecuada de los documentos y barreras en el acceso eficiente a la información.

Fase 2: Informe de avance de la práctica- Planeación de actividades

Una vez identificada la problemática a abordar, se establecieron los objetivos que orientarían el desarrollo del trabajo. En este sentido, se reflexionó sobre la importancia de analizar el proceso de digitalización documental adelantado por el área de Talento Humano del Concejo de Santiago de Cali, considerando la forma en que se ejecutan las actividades vinculadas a dicho proceso. Este análisis permitió identificar las principales dificultades que enfrenta la dependencia en la implementación de la política de Cero Papel, y, a su vez, fundamentar la formulación de propuestas de mejora orientadas a optimizar la eficiencia del proceso de digitalización, en beneficio de los funcionarios del área. Como resultado de este avance, se definió el cronograma de actividades y se organizaron las tareas específicas dirigidas al acompañamiento y fortalecimiento del proceso, favoreciendo una mejor comprensión de su dinámica operativa.

Fase 3: Ejecución de la práctica

Con el propósito de dar cumplimiento a los objetivos propuestos, se formuló una ruta metodológica que incluyó una propuesta de actividades orientadas a la organización y archivo físico de los documentos, su posterior digitalización y la consulta normativa sobre los requisitos

que deben cumplir los documentos digitalizados. Para ello, se seleccionó como muestra representativa del proceso la digitalización y gestión documental de las historias laborales de los funcionarios activos e inactivos de la entidad. Esta decisión respondió al interés de dar continuidad a la iniciativa operativa del área de Talento Humano, enfocándose en uno de los tipos documentales más relevantes, dado el compromiso normativo que implica la conservación adecuada del expediente de cada uno de los servidores públicos que han prestado sus servicios en el Concejo de Santiago de Cali.

Fase 4: Informe Final

Análisis de los logros alcanzados con relación a los objetivos específicos, dificultades encontradas y elaboración de propuestas de mejora relacionadas con la política de “Cero Papel” y el fortalecimiento institucional.

4.2.1 Técnicas e instrumentos

Las técnicas e instrumentos aplicados para el análisis del proceso de digitalización documental permitieron no solo participar activamente en el desarrollo de dicho proceso, sino también comprender la percepción de los funcionarios frente a la implementación de la política pública de Cero Papel en el área de Talento Humano. Este acercamiento posibilitó identificar no solo las dinámicas internas del proceso, sino también las implicaciones normativas y culturales que lo acompañan. Se evidenció que la digitalización no se limita al uso de herramientas tecnológicas (TIC), sino que requiere una transformación profunda en la cultura organizacional, orientada hacia la gestión eficiente de la información y el cumplimiento de estándares técnicos y legales. Para ello, se aplicaron encuestas de percepción al personal, se ejecutaron las actividades conforme a los lineamientos definidos por el área, y se revisaron las disposiciones normativas

vigentes, comprendiendo que cada acción relacionada con la digitalización conlleva una responsabilidad técnica y jurídica que debe ser atendida de manera rigurosa.

5 Objetivo general

Analizar cómo se lleva a cabo el proceso de digitalización documental en el área de Talento Humano del Concejo de Santiago de Cali, a partir de la identificación de sus funciones, fallas y oportunidades mejora, tomando como referencia la política pública de Cero Papel.

6 Objetivos específicos

- 1- Describir las etapas y características del proceso de digitalización documental en el área de Talento Humano del Concejo de Santiago de Cali.
- 2- Identificar las fallas observadas en el uso y adecuación de digitalización de los procesos adelantados en el área de Talento Humano del concejo de Cali.
- 3- Formular recomendaciones de mejora en el proceso de digitalización documental adelantado por el área de Talento Humano del Concejo de Santiago de Cali, en el marco de la política Pública de Cero Papel.

7 Cronograma de Actividades

Tabla 1: Cronograma de Actividades.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES 2025-1																							
Objetivo	Actividades	Medios de Verificación	MES 1				MES 2				MES 3				MES 4				MES 5				
			S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12	S13	S14	S15	S16	S17	S18	S19	S20	
1.Describir las etapas y características del proceso de digitalización documental en el área de Talento Humano del Concejo de Santiago de Cali.	Asistir a reuniones y capacitaciones sobre la digitalización documental	ACTAS-MAPA DE PROCESOS- FOTOGRAFIAS	x	x	x																		
	Realizar un mapeo sobre el proceso de archivo y digitalización documental																						
	Apoyar en la organización y digitalización de los archivos																						
2.Identificar las fallas observadas en el uso y adecuación de digitalización de los procesos adelantados en el área de Talento Humano del concejo de Cali.	Realizar un check-list basado en los requisitos mínimos de digitalización	Check List-resultado de las encuestas																					
	Realizar una encuesta al personal del área de talento humano para conocer su																						
3.Formular recomendaciones de mejora en el proceso de digitalización documental adelantado por el área de Talento Humano del Concejo de Santiago de Cali, en el marco de la política institucional de Cero Papel.	Busqueda sobre buenas practicas de digitalización en entidades públicas	Informe Final																					

Fuente: Elaboración Propia

8 Marco Teórico

8.1 *Enfoque de la función pública y burocracia racional-legal*

Desde el enfoque de la burocracia racional-legal de Max Weber, la función pública debe caracterizarse por la estandarización de procesos, el respeto a la legalidad, y la asignación del trabajo con base en méritos y reglas impersonales. En este marco, la eficiencia y la trazabilidad documental no son un lujo, sino una condición mínima para el correcto funcionamiento del Estado. (Weber, 1922)

En coherencia con estos principios, la gestión documental digital nace como una herramienta clave para asegurar que los expedientes laborales, actos administrativos y decisiones internas se conserven de manera ordenada, accesible y bajo control institucional. El archivo físico mal gestionado —con duplicidades, foliado manual y deterioro— atenta contra estos principios, mientras que un sistema de información estructurado promueve una función pública moderna, responsable y eficiente.

La función pública constituye el conjunto de actividades desempeñadas por servidores del Estado para garantizar el cumplimiento de los fines constitucionales, el interés general y la continuidad institucional. Para orientar el ejercicio de esta función, se han establecido principios fundamentales que permiten asegurar su legitimidad, transparencia y eficacia. Entre estos principios se destacan: la legalidad, la igualdad, el mérito, la moralidad, la responsabilidad, la eficiencia, la transparencia y la vocación de servicio, tal como lo establece la Ley 909 de 2004 en el contexto colombiano.

Los enfoques de Gobernanza Pública y Buen Gobierno están impulsando un cambio significativo en el modelo tradicional de administración estatal. Se busca una gestión que sea más participativa, inclusiva y centrada en el servicio al ciudadano. Desde esta perspectiva, la administración pública no solo debe cumplir con funciones operativas, sino que también debe adoptar un papel proactivo en la protección de derechos, el acceso a la información y la construcción de confianza institucional. Principios como la legalidad, la transparencia, la rendición de cuentas, la equidad y la participación ciudadana se convierten en pilares esenciales de una gestión pública moderna, responsable y ética (OCDE, 2010)

En este marco, la implementación de la política de Cero Papel y la gestión adecuada de documentos digitales, especialmente en lo que respecta a las historias laborales de los funcionarios, adquieren una importancia que va más allá de la simple modernización tecnológica. Se trata de asegurar la trazabilidad, la accesibilidad y la conservación de información sensible, que no solo tiene un valor operativo, sino también jurídico, institucional y humano. Ignorar estos principios no solo perjudica la eficiencia del área de Talento Humano, sino que también puede vulnerar el derecho de los funcionarios a acceder a su información laboral, lo que pone en riesgo la legitimidad del servicio público.

Por lo tanto, la digitalización no debe verse como un objetivo en sí mismo, sino como una herramienta para hacer realidad los valores del Buen Gobierno. Abordar este proceso de manera estratégica e integral implica no solo la implementación de tecnologías, sino también una transformación en la cultura organizacional, el establecimiento de mecanismos de control, el fortalecimiento de la ética pública y el respeto a los principios constitucionales que guían la función administrativa del Estado.

8.2 *Digitalización y eficiencia institucional*

La digitalización en el sector público no puede entenderse únicamente como una operación técnica, sino como una transformación institucional que implica rediseñar procesos, cambiar relaciones de poder e incorporar nuevos valores públicos como la transparencia, la trazabilidad y el acceso equitativo a la información (Oliva & Albesa, 2003)

Esto es especialmente relevante en áreas como Talento Humano, donde los documentos como las historias laborales, al ser digitalizados, requieren sistemas de consulta seguros, eficientes y éticos. La experiencia de digitalización en el Concejo de Cali evidencia que, más allá del uso de herramientas como Google Drive o escáneres, se requiere liderazgo institucional, formación técnica y normatividad clara para evitar riesgos de desorganización, pérdida de información o exposición indebida de datos personales.

La digitalización documental en el área de Talento Humano representa una transformación estructural en los procesos internos de las entidades públicas. Esta práctica mejora la eficiencia administrativa, reduce errores manuales, facilita el acceso a la información y fortalece la transparencia en la gestión. En el contexto del Concejo Distrital de Santiago de Cali, la implementación de sistemas digitales contribuye no solo a optimizar el trabajo del personal del área, sino también a mejorar la atención a la ciudadanía y el cumplimiento de los principios de la función pública.

Además, la pertinencia de esta práctica radica en que el proceso de digitalización permite avanzar hacia una administración más moderna y eficiente, donde se reducen los tiempos de respuesta y se mejora la permeabilidad documental. La falta de implementación de estas herramientas puede generar rezagos operativos, duplicidad de funciones, desactualización en bases de datos y pérdida de información, afectando tanto a los funcionarios activos e inactivos.

8.3 *Naturaleza reservada de las historias laborales*

Las historias laborales, al contener información personal, contractual y administrativa de los funcionarios, son documentos de acceso restringido, tal como lo establece la Ley 1581 de 2012 sobre protección de datos personales y la Ley 594 de 2000 en lo referente a la clasificación documental. Por tanto, aunque su digitalización representa un avance en la eficiencia administrativa, también exige altos estándares de seguridad, control de acceso y trazabilidad. Es crucial que las entidades públicas —incluyendo el Concejo de Cali— desarrollen sistemas que permitan a los exfuncionarios consultar sus historias laborales mediante mecanismos seguros, autenticados y trazables, sin poner en riesgo la confidencialidad de la información ni vulnerar la normativa vigente.

Un aporte clave al entendimiento de la digitalización de Historias Laborales en el contexto del área de Talento Humano es el documento de Bernardo Morales Vélez, quien identifica los múltiples problemas asociados al manejo físico de las historias laborales: pérdida de documentos, desorden, duplicidad, falta de control en préstamos, cambios de personal sin formación archivística, entre otros. En este sentido, propone la Historia Laboral Digital como solución efectiva, al ser una reproducción exacta en formato digital, con ventajas como consulta remota, orden cronológico, foliación, acceso por perfiles y reducción de riesgos de pérdida o alteración (Morales Vélez, 2018).

Además, destaca la importancia de contar con un software especializado en gestión documental, que permita la radicación, consulta, foliación y seguimiento del expediente laboral, así como el diseño de formularios web para procesos como postulación, contratación, PQRSF o solicitud de certificados. Este enfoque metodológico se alinea perfectamente con los principios

del AGN y con las necesidades reales observadas en el área de Talento Humano del Concejo de Cali.

En consecuencia, la digitalización documental no solo representa una respuesta técnica a los retos archivísticos, sino que también fortalece la seguridad, accesibilidad y eficiencia de la gestión del recurso humano, contribuyendo a una administración pública más moderna, transparente y orientada al servicio.

8.4 Marco Normativo y Política pública de Cero Papel.

En Colombia, la digitalización de archivos públicos se encuentra enmarcada en la Ley 594 de 2000 (*Ley General de Archivos*), el Decreto 2609 de 2012 *reglamentación de la gestión documental*, la Directiva Presidencial 04 de 2012, que dio origen a la Iniciativa Cero Papel, con el objetivo de racionalizar el uso del papel, modernizar la administración y promover la adopción de tecnologías de la información en el Estado.

Esta política pública fue implementada como una respuesta a múltiples problemáticas estructurales que aquejaban a las entidades del Estado: exceso de papel, ineficiencia en los procesos administrativos, sobrecarga de archivos físicos, pérdida de información, dificultades para el seguimiento documental y limitada adopción de tecnologías.

La Directiva 04 de 2012 tuvo como propósito impulsar la racionalización del uso del papel y promover una administración pública moderna, sustentada en herramientas digitales, interoperabilidad entre entidades y eficiencia administrativa. Esta directiva no se basó exclusivamente en criterios ambientales o económicos, sino en la necesidad urgente de transformar el aparato público hacia una gestión más ágil, transparente y orientada al ciudadano. Sin embargo, el AGN advierte que este proceso debe implementarse con rigor técnico y

archivístico, ya que la digitalización no es sinónimo de conservación documental a largo plazo. Por tanto, es fundamental que las entidades planifiquen este proceso de forma estructurada, estableciendo su finalidad, estándares técnicos y criterios legales (Archivo General de la Nación, 2012).

Esta Política fue complementada por la Circular Externa 005 de 2012 del Archivo General de la Nación (Archivo General de La Nación [AGN], 2012), la cual establece que la digitalización no debe ejecutarse como simple sustitución del papel, sino como parte de un Programa de Gestión Documental que incluya criterios de conservación, valoración documental y aprobación institucional.

Desde el área de Talento Humano, estos procesos resultan especialmente relevantes, ya que permiten mejorar el acceso, consulta y preservación de los expedientes laborales, facilitando continuidad de la información del personal y reduciendo tiempos de respuesta en trámites administrativos internos. La cartilla *Pautas para la Utilización de la Digitalización* del AGN sostiene que este proceso debe obedecer a una planeación institucional, vinculada al Programa de Gestión Documental, e implementarse con criterios de organización archivística y valoración documental (Archivo General de la Nación [AGN], 2018)

En este contexto, el enfoque de historia laboral híbrida propuesto por Morales Vélez (2018) adquiere especial relevancia. Esta modalidad propone mantener una versión digital organizada, accesible y trazable de la historia laboral, sin eliminar completamente el respaldo físico, lo que permite una transición segura y gradual hacia el entorno digital. Esta propuesta facilita el cumplimiento de la política de Cero Papel al:

- Disminuir el uso y dependencia del papel
- Asegurar la integridad del expediente laboral

- Garantizar el acceso remoto con perfiles controlados
- Cumplir con criterios archivísticos sin poner en riesgo la información.

Como lo señala Morales Vélez, la historia laboral digital no debe entenderse como un archivo escaneado desordenadamente, sino como una estructura documental organizada, con metadatos, foliación, permisos diferenciados y herramientas para la gestión eficiente del talento humano.

En síntesis, la política de Cero Papel va más allá de una campaña ambiental; representa un cambio estructural en la cultura institucional, que solo puede materializarse si se acompaña de decisiones estratégicas, infraestructura tecnológica, formación del personal y liderazgo archivístico. La digitalización, aplicada con criterios técnicos y normativos, es una herramienta poderosa para avanzar en esa transformación.

8.5 Reflexión final: institucionalidad y transformación documental

La experiencia vivida durante la práctica demuestra que sin herramientas tecnológicas adecuadas y sin criterios archivísticos claros, el aparato burocrático queda atrapado en prácticas ineficientes que contradicen el deber ser de la función pública. La digitalización es un paso necesario para fortalecer la institucionalidad.

9 Estado de Arte

Para la construcción del estado del arte se empleó una metodología de revisión documental de enfoque cualitativo, orientada a identificar referentes normativos, estudios de caso y experiencias institucionales en torno a la implementación de procesos de digitalización y políticas de Cero Papel en el sector público colombiano.

En la Alcaldía de Medellín se realizó un estudio de factibilidad sobre la implementación de un sistema de gestión documental electrónico, donde identificaron la necesidad de adoptar herramientas tecnológicas en el manejo de documentos institucionales. En su estudio evidenciaron que las soluciones tecnológicas integrales permiten reducir los riesgos operativos y mejorar el seguimiento de los documentos, además de facilitar la conservación digital y el acceso a la información. Su propuesta destaca la necesidad de sistemas robustos que abarquen el ciclo de vida documental completo (Acosta Hurtado et al., 2015)

De manera similar, Cindy Cardona Casas (2015) analizó la estrategia de Cero Papel en Empresas Públicas de Medellín, destacando los beneficios en la agilización de trámites y la reducción del uso de papel, pero también señalando la resistencia al cambio organizacional como uno de los principales obstáculos.

En este sentido, la Circular Externa 005 de 2012 del Archivo General de la Nación y la Directiva Presidencial 04 de 2012 han sido referentes clave para orientar a las entidades públicas en la implementación de políticas de cero papel y digitalización, proponiendo lineamientos técnicos para la digitalización certificada y el uso de expedientes electrónicos.

Por otro lado, documentos como las “Pautas para la Utilización de la Digitalización” del AGN subrayan la importancia de planificar estos procesos desde una perspectiva archivística,

con base en Tablas de Retención Documental (TRD), y teniendo en cuenta la relevancia histórica de ciertos documentos.

Sin embargo, estas guías técnicas requieren de condiciones institucionales y tecnológicas específicas para su aplicación efectiva, las cuales no siempre están presentes en los entes territoriales. A partir de estas referencias, se evidencia que, aunque existe un marco normativo y experiencias positivas en algunas entidades, aún son escasos los estudios enfocados en concejos municipales, particularmente en lo relacionado con la gestión digital de historias laborales, lo cual resalta la importancia de la presente práctica profesional en el área de Talento Humano del Concejo de Cali.

10 Ejecución Metodológica: Actividades desarrolladas

Para dar cumplimiento a los objetivos específicos planteados, se elaboró un cronograma de actividades que permitió, durante el periodo de prácticas, describir e identificar las etapas y características del proceso de digitalización documental en el área de Talento Humano del Concejo de Cali. Esta aproximación facilitó la comprensión del proceso en el marco de la política pública de Cero Papel, y permitió, a su vez, evidenciar las problemáticas que obstaculizan el cumplimiento óptimo de los requisitos y disposiciones normativas. A partir de este análisis, fue posible formular propuestas de mejora fundamentadas en el contexto legal vigente, reconociendo que la transformación digital requiere no solo de herramientas tecnológicas, sino también de una adecuada gestión administrativa y compromiso institucional.

10.1 Objetivo 1: Describir las etapas y características del proceso de digitalización documental en el área de Talento Humano del Concejo de Santiago de Cali.

El objetivo de describir se conduce a detallar y caracterizar el proceso de digitalización documental en el área de Talento Humano del Concejo de Cali, Identificando sus etapas, herramientas utilizadas y las principales dificultades, con el fin de ofrecer una comprensión clara del funcionamiento adelantado por el área.

El procedimiento de digitalización y gestión documental observado en el área de Talento Humano consta de cinco etapas: recepción de los documentos, organización cronológica y por tipo de documento, digitalización (entendida como el proceso de escaneo o conversión del archivo físico a formato digital), carga en la nube institucional, y verificación del material digitalizado. Actualmente, los archivos son almacenados en Google Drive, herramienta que, si bien facilita el acceso y consulta de los documentos, no cumple con los estándares requeridos para un sistema formal de gestión documental conforme a la normatividad vigente. Finalmente, se realiza un proceso de verificación utilizando los recursos disponibles, con el fin de asegurar que los documentos hayan sido correctamente escaneados y conservan su legibilidad e integridad.

Seguido a eso, con el objetivo de profundizar en la descripción del proceso de digitalización documental en el área de Talento Humano, se realizó una reunión con el equipo responsable de la oficina y con el supervisor del área de Informática. En este espacio se socializó cómo se venía ejecutando el proceso de digitalización, haciendo énfasis en las dificultades enfrentadas, tales como la falta de herramientas tecnológicas adecuadas y la ausencia de un seguimiento riguroso a los lineamientos técnicos y normativos que regulan la digitalización de historias laborales. A partir de este encuentro, fue posible evidenciar que dicho proceso no ha

sido concebido como una estrategia institucional, sino más bien como una tarea operativa delegada desde el área de Archivo y Correspondencia. Esta situación pone de manifiesto la necesidad de replantear el enfoque institucional, adoptando una perspectiva más estructural y alineada con los principios de la política pública de Cero Papel y con los objetivos de modernización del Estado.

Esta experiencia práctica reforzó la importancia de avanzar hacia un modelo híbrido (físico-digital), como lo propone Morales Vélez, donde los documentos se digitalicen con criterio archivístico y se integren en un sistema que permita su consulta ordenada, segura y eficiente.

10.2 Mapeo del proceso de digitalización

Como producto de observación y participación, se elaboró el siguiente mapeo del proceso actual de digitalización llevado a cabo en el área de Talento Humano:

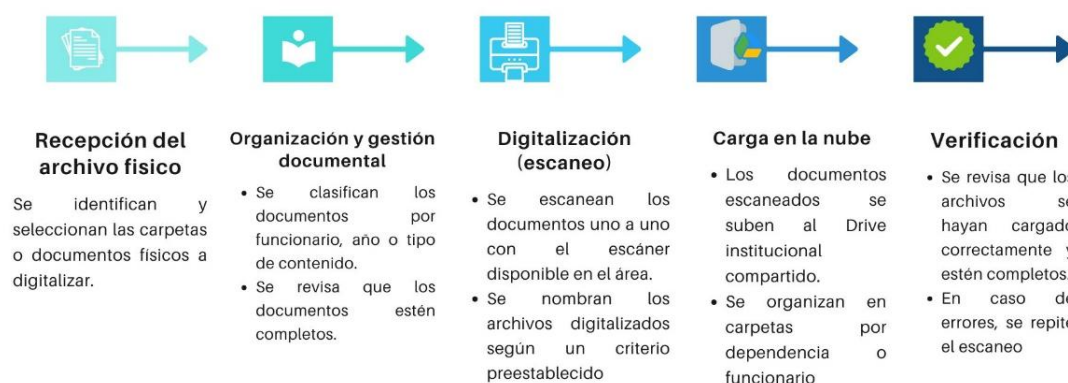


Ilustración 2: Mapeo del Proceso de Digitalización en el Área de Talento Humano del Concejo de Cali.
Fuente: Elaboración Propia

La inclusión del mapeo del proceso de digitalización responde a la necesidad de analizar de manera estructurada y sistemática las dinámicas operativas observadas en el área de Talento Humano. Este mapeo fue desarrollado a partir de la observación participante, como parte de una estrategia metodológica que permitió identificar las etapas, actores y herramientas involucradas en el proceso de gestión documental.

Desde un enfoque analítico, la representación gráfica del proceso facilita la comprensión integral del flujo de trabajo, permitiendo evidenciar posibles nudos críticos, redundancias o áreas susceptibles de mejora. Asimismo, el mapeo contribuye a la documentación de los procedimientos institucionales, lo cual resulta fundamental para procesos de estandarización, auditoría interna y fortalecimiento de la gestión administrativa.

10.3 Objetivo 2: Identificar las fallas observadas en el uso y adecuación de digitalización de los procesos adelantados en el área de Talento Humano del concejo de Cali.

Durante el desarrollo de la práctica profesional, fue posible realizar un análisis detallado y empírico del proceso de digitalización documental en el área de Talento Humano, a partir de la ejecución de actividades específicas que permitieron observar, registrar, analizar e interpretar las fallas estructurales y operativas del sistema actual. Estas actividades no solo cumplieron una función diagnóstica, sino que contribuyeron a consolidar criterios para la propuesta de mejora, en consonancia con los principios de la política de Cero Papel y la gestión documental eficiente.

10.3.1 Indicadores de seguimiento

En el marco de la gestión documental pública, los indicadores se constituyen en herramientas clave para medir el grado de cumplimiento, eficiencia y calidad de los procesos

implementados, en este caso, el proceso de digitalización adelantado por el área de Talento Humano del Concejo de Cali. Según el Archivo General de la Nación (AGN), los indicadores permiten evaluar la trazabilidad, confiabilidad y legalidad de las acciones emprendidas, y son esenciales para garantizar la adecuada toma de decisiones en el marco de la política de Cero Papel. (Archivo General de la Nación [AGN], 2018)

Como parte del ejercicio práctico y del análisis crítico del proceso de digitalización adelantado en el área de Talento Humano del Concejo de Cali, se analizaron indicadores técnicos basados en los lineamientos del Archivo General de la Nación (AGN). Este instrumento permitió verificar el grado de cumplimiento de los requisitos esenciales para una digitalización adecuada de documentos de archivo, específicamente de las historias laborales y aportar así a la identificación de problemáticas basadas en las normativas que establece la política pública de Cero Papel.

Los indicadores evaluaron siete categorías clave: alistamiento, captura, identificación, control de calidad, almacenamiento, metadatos, y tecnologías OCR. En cada ítem se identificó si se cumplía, se cumplía parcialmente o no se cumplía el estándar propuesto, y se incluyeron observaciones que contextualizan cada hallazgo.

La aplicación de esta herramienta no solo permitió contrastar la práctica institucional con las normas archivísticas nacionales, sino que reveló vacíos importantes en la estandarización del proceso, especialmente en lo relacionado con el control de calidad, la identificación precisa por foliación, la gestión de metadatos y el uso de tecnologías como OCR para la lectura automatizada.

El análisis revela un cumplimiento parcial y fragmentado de los criterios establecidos, lo que refleja la ausencia de una política institucional consolidada y una debilidad en la adopción de estándares archivísticos.

10.3.1.1 Alistamiento

Se evidencian avances importantes como el inicio del registro de inventario con metadatos descriptivos a partir de marzo. Sin embargo, otros requisitos como la foliación sistemática, la eliminación de documentos ajenos y la descontaminación biológica no se cumplen de manera consistente. Esto compromete la integridad física y el seguimiento de los documentos previos a su digitalización.

10.3.1.2 Captura

Aunque se utiliza una resolución adecuada (300–600 dpi), persisten falencias críticas en el manejo de deterioros mayores, uso de escáneres adecuados y escala de grises o color según el tipo documental. La tecnología actual no responde a los requerimientos técnicos mínimos para garantizar una reproducción fiel del documento original.

10.3.1.3 Identificación

La identificación documental es una de las mayores debilidades observadas. Aunque se utilizan series y subseries, no se cumple con la identificación por foliación, expediente y subserie de manera sistemática, lo que afecta la organización y posterior recuperación de la información.

10.3.1.4 Control de calidad

Este es uno de los aspectos más críticos. No existe un protocolo de control de calidad definido ni una revisión técnica del 100% de las imágenes. Se detectaron documentos ilegibles y errores frecuentes de orientación y exposición. La falta de control técnico pone en riesgo la validez y utilidad de los documentos digitalizados.

10.3.1.5 Almacenamiento

Se realizan cargas parciales de imágenes en plataformas como Google Drive, pero sin una estructura archivística adecuada ni control de versiones. Esto representa un cumplimiento parcial y pone en evidencia la necesidad de sistemas de gestión documental institucionalizados.

10.3.1.6 Metadatos

No se cumple con la inclusión de entre 2 y 10 metadatos descriptivos por documento. Aunque se han iniciado acciones para mantener metadatos básicos (como nombre del funcionario y número de carpeta), el proceso carece de estandarización y seguimiento formal.

10.3.1.7 OCR y Tecnologías

Ningún documento digitalizado ha sido sometido a procesos de reconocimiento óptico de caracteres (OCR), ni se han aplicado tecnologías de lectura de códigos. Esta omisión limita gravemente el aprovechamiento del archivo digital, al impedir búsquedas eficientes y estructuración de bases de datos.

Este ejercicio de evaluación fue fundamental para sustentar las acciones correctivas propuestas y para establecer recomendaciones que apunten hacia un modelo de gestión documental más eficiente, legalmente sólido y alineado con la política de Cero Papel.

10.3.2 Encuesta de percepción al personal de Talento Humano.

Con el fin de enriquecer este análisis técnico con la perspectiva del equipo humano involucrado en el proceso, se diseñó y aplicó una encuesta de percepción dirigida a cinco funcionarios del área de Talento Humano del Concejo de Santiago de Cali.

Las encuestas de percepción son una técnica de investigación social que permiten captar las opiniones, actitudes y valoraciones subjetivas de un grupo social frente a un fenómeno específico. Según Huneus(1999), estas herramientas no solo cumplen una función informativa sobre lo que piensan los ciudadanos, sino que también actúan como puentes entre la autoridad y la ciudadanía, facilitando la toma de decisiones más ajustadas a las necesidades reales de los grupos involucrados

En la práctica, esta herramienta permitió recoger percepciones y experiencias directas sobre el proceso de digitalización documental, específicamente en relación con su implementación, frecuencia de uso, dificultades operativas y el impacto percibido en la gestión documental.

Los hallazgos obtenidos a partir de la encuesta aportan una visión interna valiosa que refuerza lo observado durante las actividades diagnósticas desarrolladas previamente. Si bien el proceso de digitalización ha sido iniciado, se concluye que su impacto aún no es lo suficientemente sólido ni generalizado dentro del equipo de trabajo.

Esta percepción guarda coherencia con los resultados del diagnóstico, en el cual se expuso que el proceso actual depende en gran medida del archivo físico, enfrenta limitaciones técnicas y no cuenta con herramientas de gestión documental integradas. Así, las conclusiones de la encuesta no solo reafirmaron las debilidades detectadas durante la práctica, sino que también

evidencian una necesidad urgente de fortalecer la estrategia institucional de digitalización para que esta tenga efectos reales y sostenibles en la eficiencia del área.

A continuación, se presentan los principales resultados de la encuesta, ilustrados mediante gráficas que permiten una mejor comprensión de las tendencias identificadas.

¿Con que frecuencia participa en procesos de archivo o digitalización de documentos?

5 respuestas

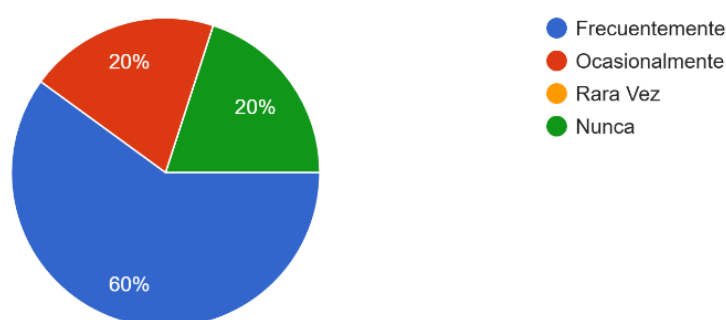


Ilustración 3: Frecuencia de uso del sistema digital por los funcionarios. Fuente: Elaboración propia

En cuanto a la frecuencia con la que los funcionarios participan en procesos de archivo o digitalización de documentos, el 60 % indicó hacerlo frecuentemente, mientras que el 40 % se divide entre quienes participan rara vez (20 %) o nunca (20 %). Esto refleja que la responsabilidad de la digitalización está concentrada en unos pocos funcionarios, lo que puede generar sobrecarga y afectar la continuidad del proceso.

¿Cuáles considera que son las principales dificultades en el proceso de digitalización actual?

5 respuestas

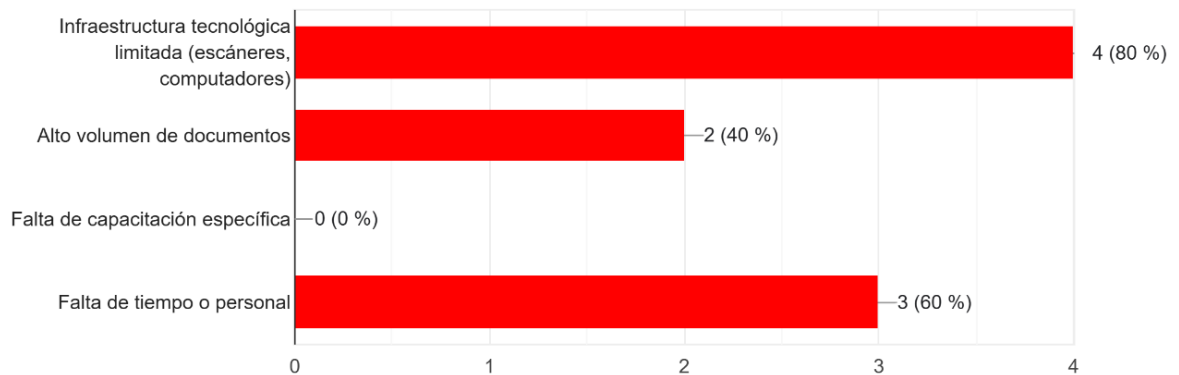


Ilustración 4: Principales dificultades del proceso de digitalización. Fuente: Elaboración propia

Respecto a las principales dificultades identificadas en el proceso de digitalización, el 80 % del personal encuestado señaló como mayor obstáculo la infraestructura tecnológica limitada, específicamente la insuficiencia de escáneres y equipos de cómputo. Además, el 60 % indicó que existe una falta de tiempo o personal asignado a estas tareas, y el 40 % mencionó el alto volumen de documentos como un reto importante.

Estas cifras confirman y respaldan el diagnóstico previamente planteado en el informe, donde se evidencian demoras en el escaneo de historias laborales debido al uso de un escáner de baja capacidad y a la carga operativa que recae sobre un número reducido de funcionarios. Es relevante destacar que ninguno de los encuestados señaló la falta de capacitación como dificultad principal; sin embargo, esta percepción se contradice parcialmente con los resultados de otra pregunta, en la cual el 80 % reconoció no haber recibido capacitación suficiente o solo parcialmente. Esta contradicción podría deberse a una falta de claridad institucional sobre qué se

considera formación adecuada en el tema, lo cual también refleja un aspecto a mejorar en los procesos internos del área.

¿Cree que la digitalización ha contribuido a mejorar la gestión documental del área?

5 respuestas

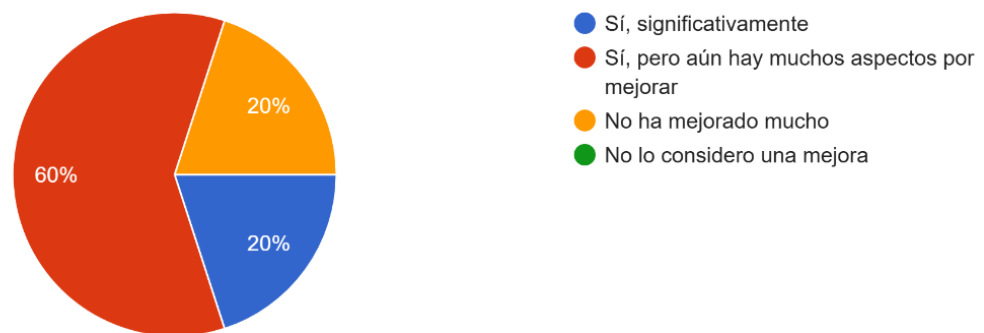


Ilustración 5: ¿Cree que la digitalización ha contribuido a mejorar la gestión documental del área? Fuente: Elaboración Propia

En relación con la percepción del impacto que ha tenido la digitalización en la gestión documental del área, los resultados reflejan una visión crítica por parte del personal. El 60 % considera que, aunque ha habido avances, todavía existen muchos aspectos por mejorar. Solo un 20 % cree que la digitalización ha mejorado significativamente la gestión, mientras que otro 20 % opina que no ha mejorado mucho.

A partir de la experiencia desarrollada, he podido identificar diversas problemáticas asociadas con el proceso de archivo y digitalización:

Demora en la digitalización: El escáner disponible permite digitalizar solo un número reducido de páginas por vez, lo que significa que una sola historia laboral puede tardar entre una y dos horas en ser escaneada, especialmente en casos de carpetas con más de 200 folios.

Retrabajo constante en el archivo físico: Cada nuevo documento recibido, si corresponde a fechas anteriores, implica reorganizar y volver a foliar manualmente todo el expediente, lo cual consume gran parte de la jornada laboral y retrasa otras actividades.

Limitaciones tecnológicas: La falta de herramientas adecuadas (escáneres de alta capacidad, software de gestión documental) ralentiza la implementación efectiva de la digitalización y dificulta la actualización de los archivos ya digitalizados.

Carga de trabajo aumentada: La simultaneidad de las labores de archivo físico y digital, sin optimización de recursos, genera sobrecarga en el personal del área de Talento Humano, afectando la atención de otras funciones estratégicas.

Herencia de archivos desorganizados en administraciones anteriores: Durante el diagnóstico realizado, se evidenció que gran parte del archivo físico, especialmente las historias laborales, fue gestionado de forma inadecuada en administraciones anteriores. Muchos expedientes presentan problemas como desorden cronológico, ausencia de foliación, duplicidad de documentos y falta de inventarios. Esta situación retrasa el proceso de digitalización, pues antes de escanear cualquier documento, es necesario reorganizar y validar toda la información archivada.

Débil Cumplimiento de las Normativas Legales de Gestión Documental y

digitalización: La Circular Externa 005 de 2012 establece que el proceso de digitalización debe formar parte de un Programa de Gestión Documental (PGD) debidamente estructurado, el cual debe contemplar criterios técnicos de conservación, valoración documental y aprobación institucional. Sin embargo, en la práctica observada, esta normativa no se implementa de manera óptima, ya que el área de Talento Humano no cuenta actualmente con un programa de gestión documental electrónico formalizado ni con un sistema archivístico especializado.

Como alternativa operativa, se recurre al uso de plataformas como Google Drive, que, si bien permiten avanzar en el cumplimiento de metas cuantitativas —como el número de historias laborales digitalizadas—, no garantizan condiciones técnicas adecuadas para la protección de datos, la trazabilidad documental ni el cumplimiento normativo en materia de archivos. Esta situación evidencia una brecha entre la normatividad vigente y la práctica institucional, lo que subraya la necesidad de avanzar hacia una estrategia de digitalización que no solo responda a objetivos administrativos, sino que también asegure el cumplimiento de los estándares técnicos, jurídicos y éticos que rigen la función pública.

Las fallas observadas no surgieron únicamente de una revisión teórica o documental, sino de la vivencia directa de los procesos, la interacción con el personal, y el análisis de las condiciones reales de infraestructura, tiempo y capacidades disponibles. Cada problemática identificada representa un obstáculo concreto en la transición hacia un modelo de gestión documental digital eficiente.

10.4 Acciones correctivas implementadas

Habiendo identificado las principales fallas y cuellos de botella en el proceso de digitalización del área de Talento Humano —tales como la demora excesiva, la sobrecarga operativa, la falta de estandarización y las limitaciones tecnológicas— se tomaron una serie de acciones correctivas orientadas a optimizar los procedimientos con los recursos disponibles durante el periodo de práctica.

Estas acciones no solo respondieron a una lógica operativa, sino que fueron el resultado de una lectura crítica de la realidad institucional, con el objetivo de contribuir a la eficiencia, la accesibilidad documental y la alineación progresiva con los principios de la política de Cero Papel.

Acción 1: Organización previa y sistemática de documentos físicos

Antes del escaneo de cualquier expediente, se implementó una rutina de revisión, clasificación y eliminación de duplicidades, lo cual redujo significativamente el tiempo de digitalización por historia laboral. Esta acción permitió evitar retrabajos posteriores y facilitó el orden cronológico de los folios, optimizando el uso del escáner disponible. La intervención previa también disminuyó los errores de foliación y mejoró la coherencia interna de los expedientes digitalizados.

Esta acción demuestra que incluso en ausencia de tecnología avanzada, una planeación estratégica del archivo físico puede generar mejoras sustanciales en los tiempos y calidad del proceso digital. Además, visibiliza la importancia del criterio archivístico en la etapa previa al escaneo.

Acción 2: Priorización de actividades según urgencia y volumen

Dado el alto volumen de documentos, se establecieron criterios de priorización para definir qué historias laborales debían ser intervenidas primero, con base en: solicitudes frecuentes,

procesos activos de retiro o certificación, y antigüedad del expediente. Esta estrategia permitió focalizar esfuerzos en expedientes críticos, evitando la dispersión de recursos y facilitando el seguimiento.

La priorización no solo aumentó la eficiencia del proceso, sino que introdujo un principio de gestión por criterios objetivos, clave en la administración pública. Esta lógica puede ser escalable si se formaliza como política interna del área.

10.5 Resultados obtenidos.

- Se ha logrado un avance significativo en la organización física de las historias laborales, optimizando el archivo de documentos y la foliación cronológica, a pesar de las dificultades técnicas encontradas.
- El proceso de digitalización ha tenido avances importantes, aunque limitados debido a la baja capacidad tecnológica disponible; este aspecto representa un reto para el cumplimiento de los objetivos en los tiempos inicialmente establecidos.
- La experiencia ha permitido identificar de manera concreta los cuellos de botella en los procesos documentales, lo cual contribuye a la formulación de propuestas de mejora que podrían implementarse para optimizar el rendimiento del área.

A pesar de las limitaciones que surgen por la falta de herramientas tecnológicas, las actividades correctivas que se llevaron a cabo durante la práctica demostraron que una buena planificación y organización de las tareas puede mejorar notablemente la experiencia del personal que participa en el proceso de digitalización. Aunque todavía no se han cumplido todos los requisitos legales en cuanto a la gestión documental, los avances que hemos logrado — aunque modestos— son un paso significativo hacia la organización tanto física como digital de

las historias laborales, lo que ayuda a reducir el margen de error y establece las bases para futuras mejoras estructurales, esto permite dar paso al cumplimiento del último objetivo específico en pro de la formulación de recomendaciones de mejora.

10.6 Objetivo Específico 3: Formular recomendaciones de mejora en el proceso de digitalización documental adelantado por el área de Talento Humano del Concejo de Santiago de Cali, en el marco de la política Pública de Cero Papel.

La implementación de procesos de digitalización en entidades públicas no puede entenderse como una simple modernización operativa, sino como una estrategia integral que requiere planeación, sostenibilidad y cumplimiento normativo. Desde esta perspectiva, se proponen a continuación algunas líneas de mejora que no solo responden a los hallazgos detectados en el Concejo de Cali, sino que también se fundamentan en las buenas prácticas observadas en otras instituciones públicas del país, como Empresas Públicas de Medellín (EPM) o la Alcaldía de Medellín, las cuales han avanzado en la ejecución de la política de Cero Papel de manera técnica y progresiva

10.6.1.1 Fortalecimiento de la formación del talento humano en gestión documental

La intervención en los procesos de digitalización durante la práctica demostró que uno de los principales obstáculos para implementar procesos de digitalización eficientes es la ausencia de conocimientos técnicos y normativos por parte del personal operativo. La falta de formación específica en gestión documental, archivo y normativa archivística conlleva a prácticas desarticuladas que ponen en riesgo la integridad y la trazabilidad de la información institucional.

Por tanto, es imperativo que el Concejo de Cali, en cumplimiento de la Ley 594 de 2000 y la Circular Externa 005 de 2012, promueva espacios de capacitación estructurados y continuos. Esta formación debe incluir, como mínimo, lineamientos sobre la digitalización con valor probatorio, la importancia de las Tablas de Retención Documental (TRD), el uso de metadatos, el control de versiones, la conservación de documentos físicos de carácter permanente y la futura implementación de un sistema de gestión documental electrónico.

La institucionalización de estos procesos formativos no solo garantiza la eficacia técnica, sino que fortalece la cultura organizacional hacia el cumplimiento de la función archivística del Estado.

10.6.1.2 Asignación presupuestal específica para la digitalización y modernización

documental

Una condición indispensable para ejecutar políticas de transformación digital en el sector público es el respaldo presupuestal. Las experiencias de otras entidades demuestran que sin recursos financieros suficientes no es posible adquirir las herramientas tecnológicas necesarias (como escáneres de gestión documental, software de captura e indexación, almacenamiento en la nube segura, entre otros).

En ese sentido, el Concejo de Cali debe incluir dentro de su planificación presupuestal anual una partida específica destinada al fortalecimiento de la infraestructura tecnológica documental. Además, esta asignación debe ser racional, equitativa y priorizada con base en las necesidades reales de cada dependencia. Actualmente, algunas oficinas cuentan con herramientas tecnológicas que no son esenciales para su operación diaria, mientras que otras —*como el área de Talento Humano*— enfrentan limitaciones técnicas pese a su alta carga documental. Se

recomienda realizar un estudio de redistribución de equipos con enfoque en eficiencia institucional.

10.6.1.3 Creación de un protocolo institucional de digitalización alineado con el Archivo General de la Nación

La ausencia de un protocolo formal sobre digitalización puede conducir a prácticas improvisadas que contravienen la normativa archivística vigente. La Circular Externa 005 de 2012 enfatiza que la digitalización debe ser un proceso planificado, con criterios técnicos claros, y no una práctica masiva que derive en la eliminación indiscriminada de documentos físicos.

En ese sentido, se propone que el Concejo de Cali formule y adopte un protocolo institucional de digitalización, que contenga lineamientos sobre:

- Documentos elegibles para digitalización.
- Formatos, resolución, escaneo y firma digital.
- Inclusión del proceso en las TRD.
- Control de calidad, metadatos y conservación del original.

10.6.1.4 Evaluación de soluciones tecnológicas para la implementación de un SGDEA

El uso de herramientas como Google Drive o almacenamiento local responde a soluciones transitorias, pero no cumplen con los requisitos que exige un verdadero Sistema de Gestión Documental Electrónico de Archivo (SGDEA), como los definidos por el AGN y el Ministerio TIC.

El Concejo de Cali debe contemplar, dentro de sus decisiones estratégicas, el análisis de viabilidad de implementar un sistema SGDEA con funcionalidades como:

- Expediente electrónico.
- Clasificación automática según TRD.
- Control de acceso y perfiles.
- Auditoría, trazabilidad y firma digital.

La experiencia de entidades como la Alcaldía de Medellín, que han optado por plataformas ECM (Enterprise Content Management), permite concluir que este tipo de inversiones contribuyen a mejorar no solo la eficiencia, sino también la transparencia y el control institucional de los archivos públicos.

10.6.1.5 Reorganización técnica del archivo físico como fase previa al proceso de digitalización

Uno de los principios fundamentales de la gestión documental, según la Ley 594 de 2000 y la Circular Externa 005 de 2012 del Archivo General de la Nación, es que la digitalización debe ser una acción posterior al proceso de organización archivística, no un medio para corregir desórdenes previos. En este sentido, se propone que el Concejo de Cali adelante una fase de intervención técnica para reorganizar los archivos heredados de administraciones pasadas, con énfasis en las historias laborales que maneja el área de Talento Humano.

Esta reorganización debe contemplar las siguientes acciones:

- Verificación de la existencia de expedientes únicos por funcionario.
- Eliminación de duplicados innecesarios (sin valor administrativo).
- Foliación secuencial y completa de cada historia laboral.

- Actualización del Formato Único de Inventario Documental (FUID).
- Clasificación conforme a las Tablas de Retención Documental vigentes.

Esta actividad debe considerarse una etapa obligatoria del proceso de digitalización, ya que permite garantizar la calidad, trazabilidad y autenticidad de los documentos digitalizados. Además, representa una oportunidad para depurar y estandarizar el archivo físico, contribuyendo a una cultura institucional de orden y conservación documental

10.6.1.6 Monitoreo institucional y priorización de áreas críticas

Finalmente, es esencial que cualquier iniciativa de transformación digital cuente con mecanismos de seguimiento institucional. Esto incluye:

- Definir indicadores de eficiencia documental.
- Evaluar periódicamente los avances.
- Identificar cuellos de botella técnicos u operativos.

Asimismo, se propone priorizar áreas que manejen volúmenes significativos de información sensible, como Talento Humano, donde la digitalización puede impactar directamente la eficiencia del servicio y la calidad de la información

11 Conclusiones

La construcción de una base teórica fundamentada en los principios de la función pública, la efectividad organizacional y el cumplimiento oportuno de las políticas públicas permitió analizar en profundidad las razones que explican por qué estas políticas se implementan de manera adecuada o, por el contrario, enfrentan obstáculos en su aplicación. Esta aproximación crítica evidenció que la falta de planeación estratégica, seguimiento institucional y apropiación normativa puede derivar en procesos improvisados y poco eficientes, que afectan tanto a los servidores públicos como a los ciudadanos.

Durante la práctica profesional se pudo constatar que, en ausencia de un plan estratégico claro, estructurado y operativo, el cumplimiento de políticas como la de Cero Papel tiende a quedar limitado a acciones aisladas, desarticuladas y sin sostenibilidad en el tiempo. La recopilación y análisis de información relacionada con el cumplimiento de metas permitió realizar un seguimiento más riguroso a los indicadores e identificar los requisitos técnicos y normativos necesarios para una implementación eficiente de esta política institucional.

Investigar a fondo sobre la política de Cero Papel también condujo a comprender que las políticas públicas no deben ser construidas ni aplicadas desde la improvisación, sino desde un enfoque crítico, estratégico y operativo que garantice su efectividad dentro de las instituciones públicas. Su éxito depende, en gran medida, de la capacidad institucional para articular objetivos, recursos, normativas y acciones concretas que respondan a las necesidades reales de los usuarios internos y externos.

Finalmente, la elaboración de este informe y la experiencia adquirida durante la práctica aportaron de manera significativa a mi crecimiento personal y profesional, al permitirme comprender de manera más profunda el funcionamiento de las instituciones públicas, sus

fortalezas y limitaciones. Este proceso analítico y descriptivo facilitó la formulación de recomendaciones orientadas a la mejora continua, con el fin de que la entidad pueda optimizar sus servicios y avanzar hacia una administración pública más eficiente, transparente y comprometida con el cumplimiento de sus funciones.

12 Bibliografía

Acosta Hurtado, S. C., Yepes Vélez Liliana María, & Otálvaro Valencia David Alejandro.

(2015). *Estudio de Factibilidad Para la Implementación tecnológica en la gestión documental Electrónica en la Alcaldía de Medellín*.

<https://repository.uniminuto.edu/items/83d89d74-f7b2-43cd-8771-fefa893175a1>

Archivo General de La Nación [AGN]. (2012). *Circular Externa No. 005 del 2012*.

<https://normativa.archivogeneral.gov.co/circular-externa-005-de-2012/>

Archivo General de la Nación [AGN]. (2018). *Pautas para la Utilización de la Digitalización*. 1-57.

https://www.archivogeneral.gov.co/sites/default/files/Estructura_Web/3_Transparencia/10.7%20Registro%20de%20publicaciones/PautasparalaUtilizaciondelaDigitalizacionAGN.pdf

Cardona Casas, C. F. (2015). Análisis del Manejo de Información de los Procesos

administrativos de Contratación en Empresas Públicas de Medellín (EPM) en el Marco de la Política de Cero Papel. *Universidad de Antioquia*, 1-75.

<https://bibliotecadigital.udea.edu.co/entities/publication/96af6493-d521-4b1e-bb50-746fabb5c97c>

Concejo Distrital de Santiago de Cali. (2008, diciembre 27). *Historia*.

Concejo Distrital de Santiago de Cali. (2022a, octubre 28). *Misión, visión, funciones y deberes*.

Concejo Distrital de Santiago de Cali. (2022b, octubre 28). *Organigrama*.

<https://www.concejodecali.gov.co/publicaciones/267/organigrama/>

- Congreso de Colombia. (2000). *Ley 594 de 2000*. <https://normativa.archivogeneral.gov.co/ley-594-de-2000/>
- Congreso de Colombia (2012) *Ley 1581 del 2012*.
- Función Pública. (2012) *Decreto 2609 de 2012. Reglamentación de la gestión documental*
- Huneus, C. (1999). *Las encuestas de Opinión Pública en las Nuevas Democracias de América Latina*.
- Morales Vélez, B. (2018). *Historias Laborales Digitales*.
https://www.archivogeneral.gov.co/sites/default/files/Estructura_Web/SITA/2018/presentaciones-ponentes/dia3/PDF/03_BERNARDO%20MORALES.pdf
- OCDE. (2010). *Guía para rendición de cuentas y transparencia para Empresas de Propiedad del Estado*.
- Oliva, A., & Albesa, M. G. (2003). *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa PESPECTIVAS TEÓRICAS SOBRE LA DIGITALIZACIÓN DE LAS ORGANIZACIONES* Universidad Rovira i Virgili. 9, 49-62.
- Republica de Colombia. (2012). *Directiva Presidencial 04/12*. www.sirvoamipais.gov.co,
- Weber, M. (1922). *ECONOMÍA Y SOCIEDAD Esbozo de sociología comprensiva • FONDO DE CULTURA ECONÓMICA* (Winckelmann Johannes, Trad.).

13 Anexos

13.1 Anexo 1: Acta Reunión Historias Laborales- Digitalización

https://drive.google.com/file/d/1ETl_CCuo1M7ppzzphKKERBDybfdP_9c0/view?usp=drive_link

13.2 Anexo 2: Check-List requisitos de digitalización.

https://docs.google.com/spreadsheets/d/1vFbDhiF84aabpLOImqMMeLYGM-yCa98qjudDulGZ_RU/edit?usp=sharing

13.3 Anexo 3: Evidencias Historias Laborales Digitalizadas

https://drive.google.com/drive/folders/1p0FeGV_rOh0wFJwgOat2Xvk17Cr6Qkks?usp=sharing

13.4 Anexo 4: Requisitos de digitalización según el AGN

<https://drive.google.com/file/d/1jtWl7BEBNptqmbMKXC38-jY94OUzNYpj/view?usp=sharing>