



Universidad
Inca Garcilaso de la Vega

FFACULTAD DE INGENIERIA ADMINISTRATIVA E
INGENIERIA INDUSTRIAL.

Implementación de la plataforma Onbase para la mejora en gestión de expedientes físicos en digital en una entidad financiera.

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Para optar el título profesional de Ingeniero Administrativo

AUTOR

Quispe Condori, Aylwin Sander
(<https://orcid.org/0009-0005-9996-441X>)

ASESOR

Mg. Muñoz Muñoz, Ricardo
(<https://orcid.org/0000-0002-1768-0650>)

Lima - Perú
2023

Turnitin TSP Quispe Condori

INFORME DE ORIGINALIDAD

16%

INDICE DE SIMILITUD

15%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

5%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega Trabajo del estudiante	2%
2	ciencia.lasalle.edu.co Fuente de Internet	1%
3	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	www.kerwa.ucr.ac.cr Fuente de Internet	1%
5	repositorio.ucr.ac.cr Fuente de Internet	1%
6	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	<1%
7	www.slideshare.net Fuente de Internet	<1%
8	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1%
9	hdl.handle.net Fuente de Internet	

DEDICATORIA

El presente trabajo de suficiencia profesional va dedicado a mi esposa y mis dos hijas, que son mi principal motivación en mi superación de desarrollo profesional, como también a mis padres que con su amor y esfuerzo me dieron una educación para lograr mi objetivo.



AGRADECIMIENTO

Agradezco profundamente a la empresa financiera Mibanco por brindarme la oportunidad de aplicar mis conocimientos durante el tiempo de mi formación profesional, también a la Universidad Inca Garcilaso de la Vega por brindar sus enseñanzas de sus docentes de la facultad de Ingeniería Administrativa para lograr mi formación académica, lo cual me permite asumir retos y objetivos a nivel profesional y personal.



RESUMEN

El presente trabajo de investigación se centra en la implementación de la plataforma OnBase en una institución financiera para optimizar la gestión de expedientes físicos mediante su digitalización y centralización, el objetivo principal es analizar la gestión de expedientes en la empresa mediante la implementación de la plataforma en mención, para lo cual se realiza un análisis pormenorizado del proceso actual, identificando áreas de mejora y definiendo los beneficios potenciales de la implementación de OnBase. La metodología empleada comprende un análisis exhaustivo del proceso de gestión documental en la organización, evaluando las limitaciones y los desafíos encontrados. Luego, se describe en detalle la aplicación de la plataforma y sus funcionalidades esenciales, destacando su capacidad para centralizar, digitalizar y organizar expedientes, optimizando el acceso a la información y cumpliendo con normativas regulatorias. Los resultados muestran mejoras significativas en la eficiencia de acceso a la información, así como una mayor precisión y rapidez en la organización documental, los cuales se respaldan con datos cuantitativos que ilustran la transformación positiva en la gestión documental tras la adopción de esta plataforma. En conclusión, la implementación de OnBase ha demostrado ser altamente efectiva, abordando desafíos previos y sentando bases sólidas para futuras mejoras en la gestión de expedientes en una entidad financiera.

Palabras clave: Organización, eficiencia, cumplimiento normativo-

"Implementation of the Onbase platform for improved management of physical records in digital format at financial entity."

ABSTRACT

The present research work focuses on the implementation of the OnBase platform in a financial institution to optimize the management of physical records through their digitization and centralization. The main objective is to analyze the record management within the company by implementing the mentioned platform, for which a detailed analysis of the current process is carried out, identifying areas for improvement and defining the potential benefits of implementing OnBase. The methodology used includes a comprehensive analysis of the document management process within the organization, evaluating limitations and challenges encountered. Then, the application of the platform and its essential functionalities are described in detail, highlighting its ability to centralize, digitize, and organize records, optimizing access to information and complying with regulatory requirements. The results show significant improvements in information access efficiency, as well as increased accuracy and speed in document organization, supported by quantitative data illustrating the positive transformation in document management after the adoption of this platform. In conclusion, the implementation of OnBase has proven to be highly effective, addressing previous challenges and laying a solid foundation for future improvements in record management within a financial institution.

Keywords: Organization, Efficiency, Regulatory Compliance,

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
RESUMEN	4
ABSTRACT	5
ÍNDICE GENERAL	6
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS	7
INTRODUCCIÓN	8
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACION	10
1.1 Marco histórico	11
1.2 Bases teóricas	12
1.3 Marco legal	13
1.4 Antecedentes del estudio	14
1.5 Marco conceptual	16
CAPITULO II: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	18
2.1 Descripción de la realidad problemática	19
2.2 Formulación del problema general y específicos	26
2.3 Objetivo general y específicos	26
CAPITULO III: JUSTIFICACION Y DELIMITACION DE LA INVESTIGACION	27
3.1 Justificación e importancia del estudio	28
3.2 Delimitación del estudio	28
CAPITULO IV: FORMULACION DEL DISEÑO	30
4.1 Diseño esquemático	31
4.2 Descripción de los aspectos básicos del diseño	34
CAPITULO V: PRUEBA DE DISEÑO	38
5.1 Aplicación de la propuesta de solución	39
CONCLUSIONES	45
RECOMENDACIONES	46
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	47

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Descripción de causas.....	22
Tabla 2. Frecuencias de todas las causas.....	24

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Diagrama de Ishikawa.....	23
Figura 2. Diagrama de Pareto.....	25
Figura 3. Organigrama.....	31
Figura 4. Esquema del Desarrollo del proyecto.....	33
Figura 5. Análisis de gestión de expedientes mediante Onbase.....	39
Figura 6. Obstáculos y desafíos que afectan la gestión actual de expedientes.....	41
Figura 7. Evaluación a plataforma Onbase.....	42
Figura 8. Impacto de la implementación Onbase.....	43



INTRODUCCIÓN

La gestión eficiente de expedientes y documentación es un aspecto crítico en cualquier organización, ya que afecta directamente la productividad, la toma de decisiones y el cumplimiento normativo. En este contexto, el presente trabajo de investigación se centra en abordar la problemática existente en la gestión de expedientes físicos en MiBanco y propone una solución clave: la implementación de la plataforma OnBase. Esta solución busca optimizar la gestión de expedientes a través de la centralización y digitalización, la organización automática, el acceso eficiente, la automatización de flujos de trabajo y el cumplimiento de normativas. Por lo que, el informe cuenta con la siguiente estructura.

El capítulo 1 contiene el marco teórico de la investigación, donde se exploran las teorías, conceptos clave y enfoques relacionados con la gestión de expedientes físicos y su transición a formato digital mediante la implementación de la plataforma OnBase. El objetivo es establecer una base sólida para la comprensión del contexto de la investigación.

En el capítulo 2, se plantea y analiza en detalle la problemática que motiva la investigación. Se describen los desafíos y dificultades que enfrenta Mibanco en la gestión de expedientes físicos y se destaca la necesidad de mejorar este proceso mediante la digitalización utilizando OnBase. El propósito es comprender a fondo la situación actual y definir claramente los problemas a abordar.

En el capítulo 3, se exponen las razones y motivos que respaldan la necesidad de llevar a cabo esta investigación. Se explica por qué es importante abordar la problemática identificada y cuál es el impacto potencial de la implementación de OnBase. También se delimitan los alcances y límites de la investigación para mantener un enfoque claro y preciso.

En el capítulo 4, se describe en detalle el diseño de la investigación. Se presentan los métodos, enfoques y técnicas que se utilizarán para abordar la problemática y alcanzar los objetivos de la investigación. El propósito es establecer un plan estructurado que guiará el desarrollo de la investigación.

El capítulo 5, implica la aplicación y prueba del diseño propuesto. Se lleva a cabo la implementación de la plataforma OnBase en el proceso de gestión de expedientes físicos para evaluar su eficacia y eficiencia en la transición a un formato digital.

Finalmente, se presentan las conclusiones y recomendaciones en concordancia con los objetivos trazados. Se resumen los hallazgos de la investigación y se proponen acciones y sugerencias para la mejora continua en la gestión de expedientes físicos en formato digital utilizando OnBase en Mibanco



CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACION



1.1 Marco histórico

La implementación estratégica de la plataforma OnBase en MiBanco para la mejora en la gestión de expedientes físicos a digitales se encuentra inmersa en un marco histórico que abarca décadas de transformación en el sector bancario y en la forma en que las organizaciones abordan la administración de la información. A medida que las instituciones financieras evolucionaban en respuesta a las demandas cambiantes del mercado y las innovaciones tecnológicas, la gestión de expedientes físicos emergió como un desafío apremiante. MiBanco, como un actor influyente en la inclusión financiera y la innovación en servicios bancarios, se enfrentó a la necesidad de abordar de manera efectiva este reto para seguir siendo competitivo y brindar un servicio óptimo a sus clientes (Amaya Blanchar, 2017).

Este aumento en la actividad bancaria también trajo consigo desafíos inherentes en la gestión de la información. Los expedientes físicos, una vez manejables en las primeras etapas del banco, comenzaron a acumularse y a presentar dificultades en términos de búsqueda, acceso y almacenamiento. A medida que MiBanco continuaba su misión de brindar servicios a un público más amplio, la magnitud del problema de gestión documental se acentuó (Newland, 2020).

La evolución histórica de MiBanco se entrelaza con la revolución tecnológica que transformó la gestión documental en la era digital. A medida que la tecnología avanzaba, las organizaciones en todos los sectores comenzaron a reconocer los beneficios de la digitalización y la automatización en la administración de la información. Los avances en inteligencia artificial, almacenamiento en la nube y sistemas de gestión documental electrónica revolucionaron la forma en que las instituciones abordaban la gestión de expedientes (Larrea, 2022).

En este contexto, la implementación de la plataforma OnBase en MiBanco representa una evolución natural en su búsqueda constante de excelencia operativa y satisfacción del cliente. OnBase, con su capacidad para digitalizar, indexar y almacenar expedientes de manera eficiente, se alinea perfectamente con la visión de MiBanco de optimizar sus operaciones y ofrecer servicios de calidad en un mundo cada vez más digitalizado (Oviedo, 2021).

La adopción de OnBase por parte de MiBanco no solo aborda los desafíos históricos en la gestión de expedientes físicos, sino que también refleja la adaptabilidad de la institución a las cambiantes demandas tecnológicas y de la industria. La plataforma no solo permite la transición de expedientes físicos a digitales, sino que también sienta

las bases para futuras innovaciones en la gestión de la información y la experiencia del cliente (Ramírez Rincón, 2019).

1.2 Bases teóricas

La implementación de la plataforma OnBase en MiBanco se sustenta en un sólido entramado de bases teóricas que abarcan diversas disciplinas y enfoques. Estas bases teóricas proporcionan un contexto conceptual y académico que respalda y justifica la adopción de OnBase como una solución estratégica para la mejora en la gestión de expedientes físicos a digitales (Maldonado et al., 2018).

La teoría de la gestión de la información, un pilar fundamental en este contexto, resalta la importancia crítica de administrar los datos y documentos de manera eficiente y efectiva. La gestión de expedientes es un componente clave de esta teoría, ya que los expedientes contienen información vital que influye en la toma de decisiones informadas dentro de una organización. La digitalización de expedientes físicos, como propone la implementación de OnBase, se alinea estrechamente con esta teoría al permitir una gestión más organizada, un acceso más rápido y una distribución eficiente de la información, lo que a su vez impacta positivamente en la calidad y la agilidad de las decisiones tomadas en MiBanco (González et al., 2016a).

La teoría de la innovación tecnológica es otro pilar que respalda la implementación de OnBase en MiBanco. Esta teoría sostiene que la adopción y aplicación de nuevas tecnologías pueden generar mejoras significativas en la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente. En el caso de OnBase, su capacidad para automatizar la indexación de documentos y agilizar la recuperación de información se alinea perfectamente con esta teoría. Al facilitar la gestión de expedientes y reducir los tiempos de búsqueda, OnBase contribuye directamente a la eficiencia operativa de MiBanco y, en última instancia, a la mejora en la satisfacción de los clientes al brindar un servicio más ágil y preciso (González et al., 2016a),

La teoría de la transformación digital también desempeña un papel crucial en el respaldo conceptual de la implementación de OnBase en MiBanco. En un mundo caracterizado por rápidos avances tecnológicos, las organizaciones deben adaptarse y abrazar las tecnologías emergentes para mantener su relevancia y competitividad. La transformación digital implica la reinención de los procesos y operaciones utilizando tecnología como habilitador clave. La adopción de OnBase refleja el compromiso de MiBanco con esta teoría al adoptar una solución tecnológica avanzada que permite una transición fluida de la gestión de expedientes físicos a digitales. Esta adaptación constante

asegura que MiBanco se mantenga a la vanguardia de la industria, capaz de enfrentar desafíos futuros con agilidad y eficacia (Noles, 2012).

La sinergia entre estas teorías respalda la implementación de OnBase en MiBanco desde múltiples perspectivas. La gestión eficiente de expedientes se consolida como un factor determinante para una toma de decisiones informada, la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente. La innovación tecnológica brinda una solución moderna y efectiva para este desafío, mientras que la transformación digital garantiza que MiBanco se mantenga a la par con las demandas cambiantes del entorno empresarial actual (Martín, 2015).

1.3 Marco legal

La implementación de la plataforma OnBase en MiBanco para la gestión de expedientes digitales está intrínsecamente entrelazada con un marco legal y regulatorio que moldea la operación de la institución financiera en un entorno cada vez más centrado en la privacidad y la seguridad de los datos. En un mundo digital donde la información personal es una moneda de gran valor, la protección de los datos personales de los clientes se ha convertido en una preocupación fundamental para MiBanco y para la industria financiera en su conjunto. La implementación de soluciones digitales como OnBase debe ser llevada a cabo en estricto cumplimiento de las leyes de privacidad y seguridad de datos aplicables, con un enfoque especial en la Ley de Protección de Datos Personales (Amaya Blanchar, 2017).

En el contexto bancario actual, la gestión de expedientes no es solo una cuestión de eficiencia operativa, sino también de salvaguardar la confidencialidad y la integridad de la información financiera y personal de los clientes. La Ley de Protección de Datos Personales, como piedra angular del marco legal, establece pautas claras para la recopilación, el procesamiento y la transferencia de datos personales. En el proceso de implementación de OnBase, MiBanco debe asegurarse de que los datos personales contenidos en los expedientes digitales estén protegidos de manera rigurosa y se manejen de acuerdo con las disposiciones establecidas por esta ley (Newland, 2020).

La implementación de la plataforma OnBase no solo se adhiere a las regulaciones de privacidad de datos, sino que también se alinea con los requisitos específicos en el contexto bancario. Los expedientes financieros tienen un valor crítico para las operaciones bancarias y la toma de decisiones. En este sentido, la gestión de expedientes está sujeta a normas y regulaciones que garantizan la autenticidad y la integridad de los documentos. La implementación de OnBase debe ser consistente con estas normas para

asegurar la validez legal de los expedientes digitales y su aceptación en los procesos bancarios (Larrea, 2022).

El marco legal en el que opera MiBanco también considera aspectos como la conservación de documentos, la auditoría y la trazabilidad. La capacidad de OnBase para mantener un registro detallado de la gestión de expedientes, incluidos los cambios realizados y el acceso a la información, se alinea con los requisitos de auditoría y trazabilidad. Esto no solo garantiza la conformidad con las regulaciones, sino que también fortalece la transparencia en la gestión de datos y la toma de decisiones (Oviedo, 2021).

1.4 Antecedentes del estudio

Los antecedentes nacionales se describen a continuación.

Según Gómez Ruiz (2017), en su tesis de Ingeniero de Sistemas presentada en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, se abordó la implementación de un sistema de información bajo plataforma web para la gestión y control documental de la empresa CORPORACIÓN JUJEDU E.I.R.L. – Talara. La investigación tenía como objetivo mejorar la gestión de documentos generados por la empresa, utilizando un enfoque cuantitativo y descriptivo. La muestra consistió en 20 trabajadores de la empresa, y los resultados indicaron que el nivel de satisfacción con la gestión documental actual era del 15.00%, mientras que el 85.00% no estaba de acuerdo con la forma en que se manejaban los documentos. Además, el 90.00% expresó la necesidad de mejorar la gestión actual. Estos resultados respaldaron la hipótesis planteada y justificaron la necesidad de implementar un sistema de información web para la gestión y control documental en la empresa CORPORACIÓN JUJEDU E.I.R.L. – Talara.

Portillo Quito (2021), en su tesis de Ingeniería de Seguridad y Auditoría Informática en la Universidad Tecnológica del Perú, exploró la implementación de la Plataforma Digital de Gestión Documental - Cero Papel para optimizar el proceso de trámite documentario en el Hospital Santa Rosa, Lima. La investigación se centró en resolver problemáticas asociadas con la gestión manual de documentos en papel en el hospital. Utilizando un enfoque cuantitativo y una metodología de campo, la implementación de la plataforma digital resultó en beneficios como la rapidez en las actividades laborales, búsquedas eficientes de documentos y una reducción significativa de pérdida y daños de información.

De acuerdo a Chancafe Sirlopu (2022), en su investigación para obtener el grado académico de Maestro en Gestión Pública en la Universidad Cesar Vallejo, se planteó la estrategia cero papel para optimizar la gestión documental en la Municipalidad Distrital

de Eten Puerto. El enfoque fue aplicado y explicativo, utilizando un enfoque cuantitativo y una muestra de 46 trabajadores. Los resultados indicaron que el 57% de los trabajadores consideraba necesaria la aplicación de estrategias tecnológicas para mejorar la gestión documental en la entidad. La conclusión destacó que la implementación de la estrategia cero papel mejoraría la actividad operativa, accesibilidad, orden y almacenamiento de documentos, y reduciría la burocracia y gastos económicos.

De forma seguida se detallan investigaciones internacionales.

Por otro lado, Mirón Álvarez y Vega Quirós (2021) en su trabajo final de investigación aplicada titulado "Propuesta de Implementación del Expediente Digital de Planta, para Optimizar Procesos, Recursos y Mejorar la Disponibilidad de la Información en el Negocio Generación", sometido a la consideración de la Comisión del Programa de Estudios de Posgrado en Administración y Dirección de Empresas en Costa Rica, se abordó la falta de un criterio archivístico para el desarrollo e implementación de una aplicación informática que administre documentos digitales en el contexto de una Planta Geotérmica. La investigación identificó requisitos para un sistema de Expediente Digital de Planta, considerando la captura, clasificación, descripción, acceso, seguridad, conservación y administración de documentos digitales. El modelo propuesto se basó en la clasificación de documentos según los procesos generadores y promovió la autenticidad, integridad y utilidad de los documentos en la Planta Geotérmica.

Según Salas Vargas (2023) en su práctica profesional para obtener el título de Ingeniero en Computación titulada "Gestión Digital de Expedientes en Sysco", realizada en el Instituto Tecnológico de Costa Rica, se propuso la digitalización de expedientes de colaboradores en Sysco. El proyecto tenía como objetivo implementar un instrumento de control para expedientes, mejorando la accesibilidad y operatividad de la información interna. Esto permitiría su uso en diversos contextos, como licitaciones públicas y evaluación del conocimiento y talento de colaboradores en tecnologías.

Según Tapiero Oyola y Briceño (2018) en su trabajo de grado para optar al título de Especialistas en Gerencia de Proyectos titulado "Propuesta de Mejora para Optimizar la Gestión Documental Electrónica de los Proyectos de Inversión en la Plataforma de Gestión Documental ESIGNA del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible", presentado en la Corporación Universitaria Minuto de Dios, se exploró la gestión documental electrónica en el contexto de proyectos de inversión en el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible en Bogotá. La investigación identificó la falta de consideración del flujo de procedimientos en la plataforma ESIGNA, causando

irregularidades en la gestión electrónica de proyectos y deficiencias en la apropiación de recursos tecnológicos. La propuesta buscó mejorar la gestión de proyectos mediante una serie de estrategias y acciones de mejora que fortalecieran los procesos y la gestión documental.

1.5 Marco conceptual

Plataforma de Gestión Documental: Una plataforma de gestión documental se refiere a un sistema tecnológico diseñado para administrar, almacenar y organizar documentos de manera electrónica. Proporciona herramientas para la captura, indexación, almacenamiento seguro, búsqueda y recuperación eficiente de documentos y registros (Villar, 2021).

Gestión de Expedientes: La gestión de expedientes abarca el proceso de administrar y organizar documentos, información y registros relacionados con un tema específico. Involucra la creación, captura, organización, acceso y conservación de documentos a lo largo de su ciclo de vida (Amaya, 2017).

Digitalización: La digitalización se refiere a la conversión de documentos físicos en formato digital mediante la captura de imágenes o datos electrónicos. Esto permite almacenar y administrar documentos en un entorno electrónico (Jiménez et al., 2022).

Automatización de Flujos de Trabajo: La automatización de flujos de trabajo implica la definición de secuencias de tareas y acciones relacionadas con la gestión documental. Los flujos de trabajo automatizados permiten asignar, seguir y controlar el progreso de tareas de manera eficiente (Arteaga & Salmon, 2021).

Indexación y Metadatos: La indexación es el proceso de asignar metadatos o etiquetas a los documentos para facilitar su búsqueda y recuperación. Los metadatos contienen información relevante como título, fecha, autor, entre otros (Plúa et al., 2021).

Almacenamiento Seguro y Acceso Controlado: El almacenamiento seguro garantiza la protección y preservación de los documentos digitales, previniendo pérdidas y accesos no autorizados. El acceso a los documentos se controla según roles y permisos definidos (Maldonado et al., 2018).

Búsqueda y Recuperación Eficiente: La búsqueda y recuperación eficiente permite a los usuarios localizar rápidamente documentos específicos utilizando palabras clave, criterios de búsqueda y metadatos. Esto agiliza la toma de decisiones y la colaboración (Suárez et al., 2021).

Integración con Sistemas Existentes: La integración con sistemas existentes permite conectar la plataforma de gestión documental con otras aplicaciones y sistemas

utilizados en la organización. Esto facilita el acceso a información centralizada (González et al., 2016).

Escaneo de Documentos: El escaneo de documentos implica convertir documentos en papel en imágenes digitales. Las imágenes escaneadas se pueden almacenar y gestionar electrónicamente (Salas, 2023).

Mejora en Eficiencia Operativa: La implementación busca mejorar la eficiencia al reducir el tiempo y recursos necesarios para acceder, procesar y compartir documentos. La automatización y digitalización optimizan los procesos (Tapiero y Briceño, 2018).

Cumplimiento Normativo y Legal: La implementación garantiza el cumplimiento de regulaciones y leyes al preservar la autenticidad, integridad y disponibilidad de documentos a lo largo del tiempo (Villar, 2021).

Interfaz de Usuario Intuitiva: La interfaz de usuario es diseñada para ser amigable y fácil de usar, permitiendo a los usuarios acceder y trabajar con documentos sin dificultad (Plúa et al., 2021).

Reportes y Auditoría: La generación de reportes y registros de auditoría permite rastrear actividades y acciones realizadas en el sistema. Esto apoya la supervisión y el seguimiento (Arteaga & Salmon, 2021).

Acceso Remoto y Móvil: La posibilidad de acceso remoto y móvil permite a los usuarios acceder a documentos y contenido desde ubicaciones fuera de la oficina y dispositivos móviles (Amaya, 2017).

Retroalimentación y Mejora Continua: La plataforma permite recibir retroalimentación de los usuarios y realizar mejoras continuas para adaptarse a las necesidades cambiantes (González et al., 2016).

CAPITULO II: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA



2.1 Descripción de la realidad problemática

La realidad problemática que MiBanco enfrenta actualmente se caracteriza por una gestión ineficiente de expedientes físicos, una situación que ejerce un impacto significativo en la operatividad y la capacidad de respuesta de la entidad. Esta problemática, enraizada en la persistente utilización de expedientes en formato físico, ha suscitado una serie de desafíos operativos y funcionales que repercuten directamente en la eficacia general de la institución financiera (Arteaga & Salmon, 2021).

Uno de los aspectos más prominentes de esta realidad problemática es la tediosa y laboriosa tarea de buscar y acceder a documentos físicos. La búsqueda manual de expedientes en cajones, archivadores y estanterías consume un tiempo valioso de los empleados, lo que ralentiza los procesos internos y, en última instancia, impacta en la eficiencia operativa. La inversión de tiempo en la localización de documentos se traduce en una disminución de la productividad, ya que los empleados podrían emplear ese tiempo de manera más eficaz en actividades de mayor valor añadido.

Mientras que, la falta de una solución de gestión documental digital ha llevado a que los expedientes físicos ocupen una cantidad significativa de espacio en las instalaciones de MiBanco. Los documentos acumulados con el tiempo han dado lugar a limitaciones de espacio físico, lo que conlleva costos adicionales para el almacenamiento y mantenimiento de estos archivos físicos. La ocupación de valiosas áreas de trabajo por expedientes físicos representa un obstáculo directo para la optimización de los recursos y la mejora de la disposición de las instalaciones.

La problemática se ve agravada por los riesgos inherentes a la gestión de documentos físicos. La posibilidad de pérdida, daño o deterioro de expedientes valiosos plantea una preocupación constante, ya que estos documentos a menudo contienen información sensible y crucial para las operaciones bancarias. La pérdida de información vital puede resultar en interrupciones operativas, retrasos en la toma de decisiones y posibles problemas legales o de cumplimiento.

Los procesos lentos y redundantes asociados con la gestión de expedientes físicos también han contribuido a una complejidad innecesaria en las operaciones diarias de MiBanco. La necesidad de múltiples copias físicas de un mismo documento para su circulación interna, así como la dificultad para realizar cambios y actualizaciones eficientemente, ha llevado a la creación de procesos innecesariamente prolongados y engorrosos.

De igual forma, en las cuestiones operativas, MiBanco también debe enfrentar desafíos relacionados con la seguridad y el cumplimiento normativo. La gestión de expedientes físicos dificulta la implementación de medidas de seguridad efectivas, lo que puede exponer a la entidad a riesgos de acceso no autorizado o mal uso de la información. Esto puede resultar en violaciones de la privacidad de los clientes y sanciones legales potenciales. Además, la capacidad de rastrear y auditar el acceso a documentos físicos es limitada, lo que agrega un nivel de incertidumbre a la protección de la información.

Otro aspecto crítico que se ha visto afectado es la capacidad de colaboración remota. En un entorno empresarial cada vez más globalizado y en constante evolución, la colaboración a distancia se ha vuelto esencial para mantener la continuidad del negocio. Sin embargo, la falta de una solución digital adecuada dificulta la colaboración efectiva entre equipos dispersos geográficamente, lo que puede restringir la agilidad y capacidad de respuesta de MiBanco ante situaciones cambiantes.

Para superar estos desafíos y transformar su gestión de expedientes, MiBanco debe considerar la implementación de la plataforma OnBase como una solución tecnológica integral. OnBase, con su enfoque flexible, escalable y ágil, ofrece una respuesta a las problemáticas actuales al brindar una gestión digital eficiente que optimiza las operaciones internas y fortalece el servicio al cliente.

La implementación de OnBase permitirá a MiBanco realizar una evaluación exhaustiva de sus requisitos y necesidades específicas para la gestión de expedientes. Mediante la adaptación y configuración de la plataforma, se logrará una solución personalizada que se alinee perfectamente con los procesos y flujos de trabajo de la institución financiera. La capacitación de los equipos involucrados garantizará una adopción efectiva y un uso óptimo de la plataforma.

La digitalización y organización de los expedientes físicos en la plataforma OnBase marcará un hito crucial en la transformación de la gestión documental de MiBanco. Al escanear y digitalizar los expedientes existentes, asignando metadatos relevantes, se establecerá la base para una búsqueda y recuperación eficiente de documentos. Esta transición permitirá a los empleados acceder rápidamente a información vital, mejorando drásticamente la eficiencia operativa y reduciendo los tiempos de respuesta a solicitudes internas y de los clientes.

La implementación de flujos de trabajo automatizados en OnBase desencadenará una optimización de los procesos internos. La definición de flujos de trabajo para la creación, revisión, aprobación y distribución de documentos reducirá la intervención

manual, minimizando así la posibilidad de errores humanos y agilizando la toma de decisiones. Los empleados podrán dedicar más tiempo a actividades estratégicas y de valor añadido, lo que contribuirá a una operatividad más eficiente y efectiva.

La seguridad y el acceso controlado a la información se fortalecerán a través de la implementación de OnBase. La definición de niveles de acceso y permisos, basados en roles y responsabilidades, garantizará la confidencialidad de la información sensible. Además, la configuración de la plataforma para permitir el acceso remoto seguro posibilitará la colaboración efectiva en un entorno digital, incluso en situaciones de trabajo a distancia.

El monitoreo continuo y la mejora iterativa son componentes esenciales para el éxito sostenible de la solución implementada. Al realizar un seguimiento constante de la implementación y recopilar datos sobre el rendimiento de la plataforma, MiBanco podrá identificar oportunidades de mejora y realizar ajustes en tiempo real. La adaptabilidad y la capacidad de respuesta a los desafíos cambiantes son elementos clave para garantizar una gestión de expedientes efectiva a lo largo del tiempo.

En cuanto a los beneficios esperados de la implementación de la plataforma OnBase, estos son profundos y diversos. La agilización de los procesos de búsqueda y acceso a expedientes resultará en una mejora tangible de la eficiencia operativa. La reducción de los tiempos de respuesta a las solicitudes internas y de los clientes generará un aumento significativo en la satisfacción y la calidad del servicio. La minimización de errores en la manipulación de documentos proporcionará una mayor integridad de los datos, mejorando la toma de decisiones informadas.

De modo que los beneficios directos y la adopción de OnBase contribuirá a un ahorro significativo de espacio físico y costos asociados al almacenamiento y mantenimiento de expedientes en formato físico. La capacidad de colaboración y comunicación entre departamentos se verá facilitada, permitiendo la interacción efectiva entre equipos, incluso en situaciones de trabajo remoto.

A continuación, se presenta una tabla que identifica y describe cinco causas principales que demoran los procesos de gestión documental en MiBanco. Estas causas han sido identificadas como obstáculos clave que afectan la eficiencia y la efectividad en la gestión de expedientes físicos en la institución financiera.

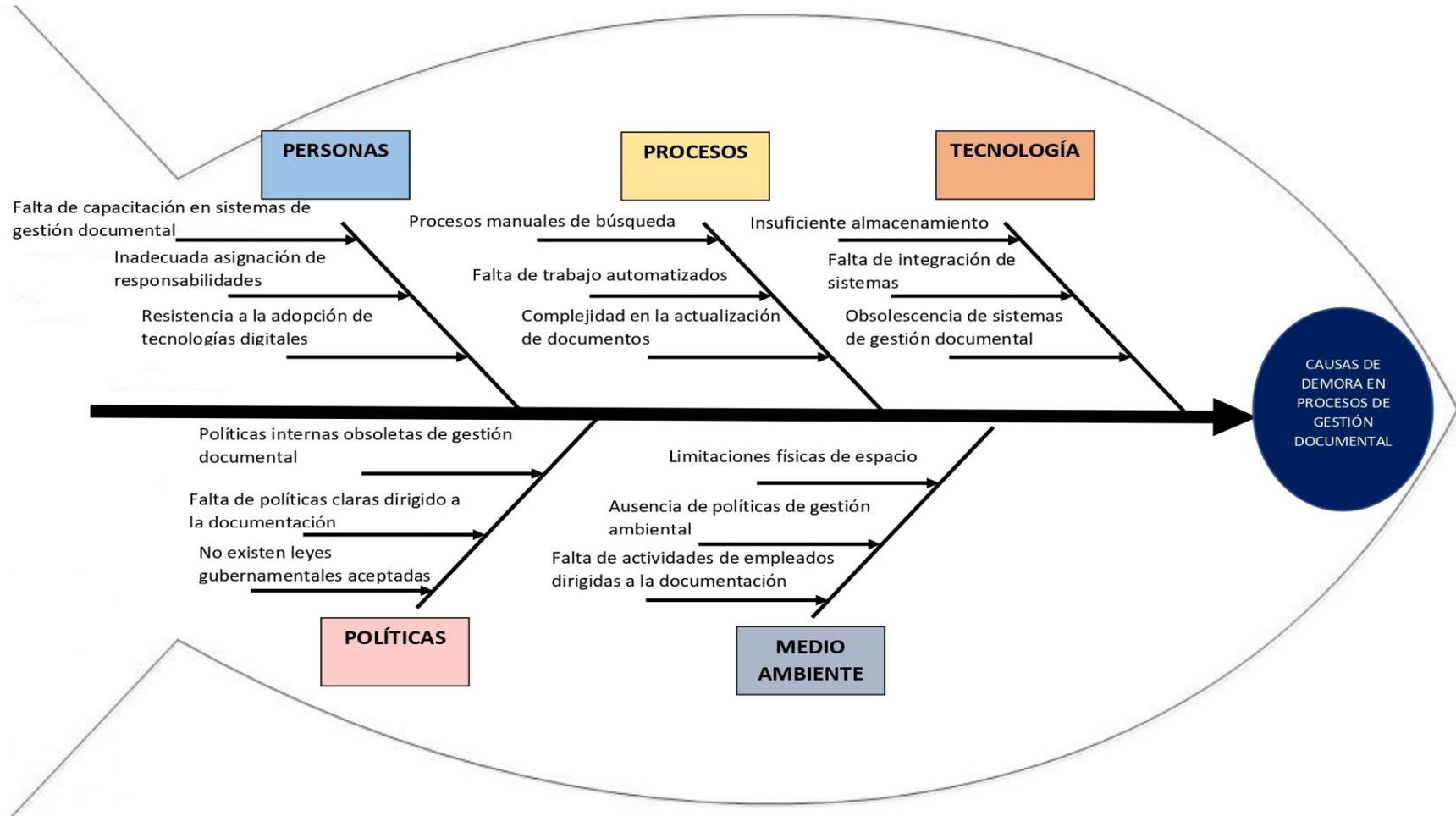
Tabla 1. Descripción de causas

N°	Causa	Descripción
1	Falta de digitalización de expedientes físicos	La ausencia de digitalización impide la rápida búsqueda y recuperación de documentos.
2	Almacenamiento ineficiente de documentos físicos	La falta de organización y espacio adecuado dificulta el acceso y la gestión de documentos.
3	Procesos manuales y falta de flujos de trabajo automatizados	La dependencia de procesos manuales conlleva a retrasos y posibles errores humanos.
4	Ausencia de políticas de seguridad documental efectivas	La falta de políticas sólidas de seguridad aumenta el riesgo de acceso no autorizado.
5	Complejidad en la actualización y revisión de documentos físicos	La dificultad para realizar cambios y actualizaciones prolonga los procesos de revisión.

Nota: Elaborado por el autor

Así mismo se plantea, el diagrama de Ishikawa que identifica y analiza las principales causas que contribuyen a la demora en los procesos de gestión documental en MiBanco La gestión documental eficiente es esencial para la operatividad y la capacidad de respuesta de nuestra institución financiera A continuación, se detallan las categorías y causas identificadas que impactan en la eficiencia de procesos de gestión documental.

Figura 1. Diagrama de Ishikawa



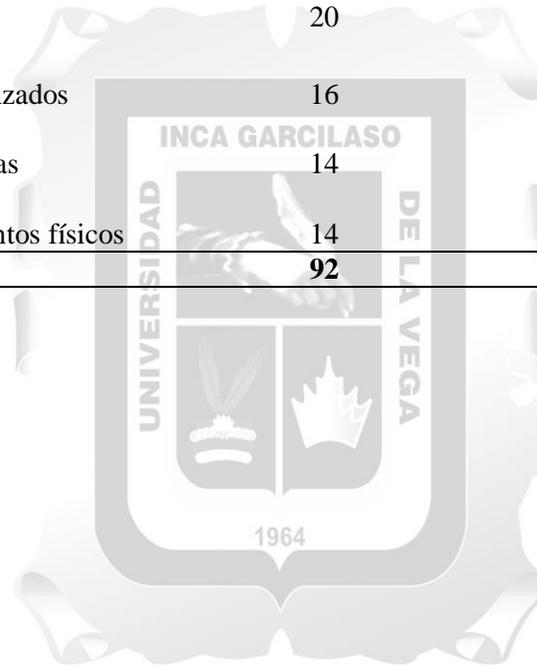
Nota: Elaborado por el autor

Por otro lado, se describe la tabla de frecuencias de todas las causas estimadas, descritas a continuación.

Tabla 2. Frecuencias de todas las causas

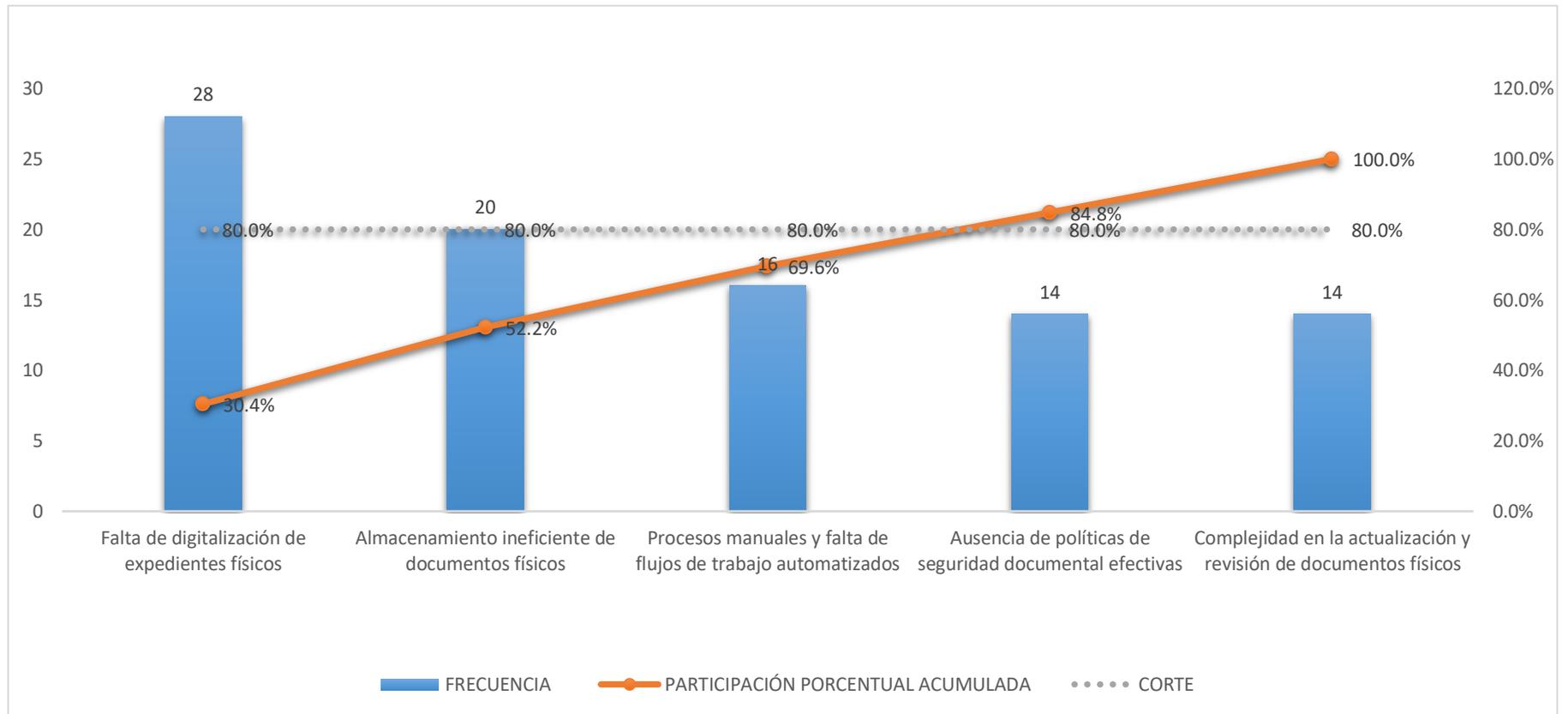
Nombre de la causa	Frecuencia	Frecuencia acumulada	%	% Acumulado
Falta de digitalización de expedientes físicos	28	28	30%	30,4%
Almacenamiento ineficiente de documentos físicos	20	48	22%	52,2%
Procesos manuales y falta de flujos de trabajo automatizados	16	64	17%	69,6%
Ausencia de políticas de seguridad documental efectivas	14	78	15%	84,8%
Complejidad en la actualización y revisión de documentos físicos	14	92	15%	100,0%
Total	92	310	100%	337%

Nota: Elaborado por el autor



Finalmente se encuentra el Diagrama de Pareto de la frecuencia estimada.

Figura 2. Diagrama de Pareto



Nota: Elaborado por el autor

2.2 Formulación del problema general y específicos

Problema general:

¿Cómo mejorar la gestión de expedientes físicos a través de la implementación de la plataforma OnBase en MiBanco?

Problemas específicos:

¿Cuáles son los principales obstáculos que enfrenta MiBanco en la gestión actual de expedientes físicos y cómo afectan su operatividad?

¿Cómo puede la plataforma OnBase contribuir a la digitalización y organización eficiente de los expedientes físicos de MiBanco?

¿Cuál es el impacto potencial de la implementación de OnBase en la velocidad y precisión del acceso a los documentos por parte de los empleados?

2.3 Objetivo general y específicos

Objetivo general:

Analizar la gestión de expedientes en MiBanco mediante la implementación de la plataforma OnBase.

Objetivos específicos:

Identificar los principales obstáculos y desafíos que afectan la gestión actual de expedientes en MiBanco.

Evaluar la capacidad de la plataforma OnBase para digitalizar, organizar y gestionar de manera eficiente los expedientes en MiBanco.

Cuantificar y cualificar el impacto potencial de la implementación de OnBase en la velocidad y precisión del acceso a los documentos por parte de los empleados.

**CAPITULO III: JUSTIFICACION Y DELIMITACION DE LA
INVESTIGACION**



3.1 Justificación e importancia del estudio

La implementación de la plataforma OnBase para mejorar la gestión de expedientes físicos en formato digital en MiBanco reviste una relevancia crucial en el entorno financiero y empresarial actual. Así mismo, esta iniciativa no solo responde a las demandas de eficiencia y modernización tecnológica que caracterizan al sector bancario, sino que también se alinea con los objetivos estratégicos de MiBanco para optimizar sus procesos internos y elevar la calidad de servicio a sus clientes.

En el contexto actual, donde la transformación digital se ha convertido en un imperativo para mantener la competitividad y responder de manera ágil a las necesidades cambiantes del mercado, la adopción de soluciones como OnBase adquiere una importancia excepcional. Por lo que la automatización de la gestión de expedientes físicos no solo reducirá los tiempos y costos asociados a la manipulación manual de documentos, sino que también permitirá una toma de decisiones más informada y rápida, mejorando así la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente.

La relevancia del estudio se extiende tanto a MiBanco como a la industria bancaria en general, ya que los resultados obtenidos podrían sentar un precedente para la adopción de tecnologías similares en otras instituciones financieras que enfrentan desafíos similares en la gestión de información. Del mismo modo, este estudio puede contribuir a la generación de buenas prácticas en la implementación de soluciones tecnológicas en otros sectores económicos, ofreciendo una perspectiva valiosa sobre cómo abordar con éxito la transición de procesos tradicionales a formatos digitales.

En última instancia, la justificación de este estudio radica en su capacidad para potenciar la eficiencia, competitividad y capacidad de innovación de MiBanco, mientras que su importancia trasciende al impacto que podría tener en la mejora de procesos y la transformación digital en el ámbito empresarial en general.

3.2 Delimitación del estudio

3.2.1 Delimitación espacial

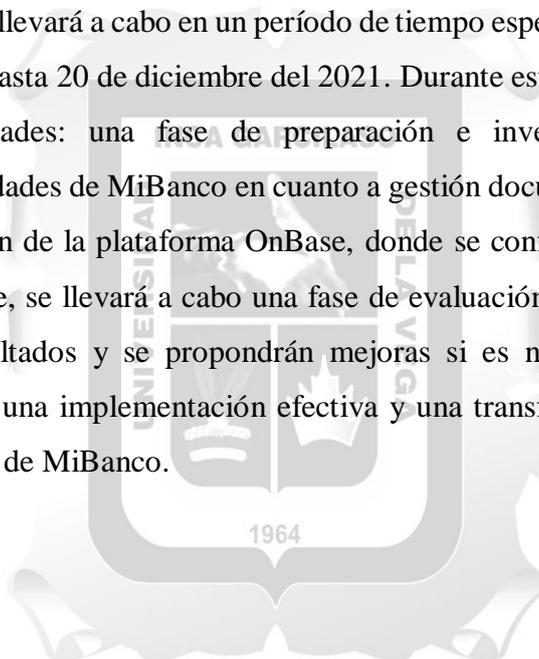
Este estudio se centrará en la implementación de la plataforma OnBase para la mejora en la gestión de expedientes físicos en formato digital en MiBanco, una entidad bancaria de tamaño mediano ubicada en un área urbana específica. La investigación se llevará a cabo en las instalaciones de MiBanco y se enfocará en el análisis de los procesos relacionados con la gestión de expedientes físicos y su transformación hacia un formato digital utilizando la plataforma OnBase.

En términos poblacionales, la delimitación se concentrará en los empleados involucrados directamente en la manipulación y gestión de expedientes, así como en aquellos responsables de la implementación y supervisión de la solución tecnológica. Se considerará la perspectiva de los diferentes departamentos y áreas que tienen interacción con los expedientes físicos, tales como el departamento de atención al cliente, recursos humanos, finanzas y operaciones.

Cabe señalar que, aunque los resultados y conclusiones de este estudio pueden ofrecer soluciones valiosas para otras instituciones bancarias o empresas que enfrentan desafíos similares, la investigación se limitará a las particularidades y contexto específico de MiBanco, sin pretender generalizar a toda la industria financiera.

3.2.1 Delimitación temporal

Este estudio se llevará a cabo en un período de tiempo específico que abarca desde 10 de enero del 2019 hasta 20 de diciembre del 2021. Durante este período, se realizarán las siguientes actividades: una fase de preparación e investigación inicial para comprender las necesidades de MiBanco en cuanto a gestión documental, seguida de una fase de implementación de la plataforma OnBase, donde se configurará y personalizará la solución. Finalmente, se llevará a cabo una fase de evaluación y conclusiones, donde se analizarán los resultados y se propondrán mejoras si es necesario. Este enfoque estructurado permitirá una implementación efectiva y una transformación exitosa en la gestión de expedientes de MiBanco.



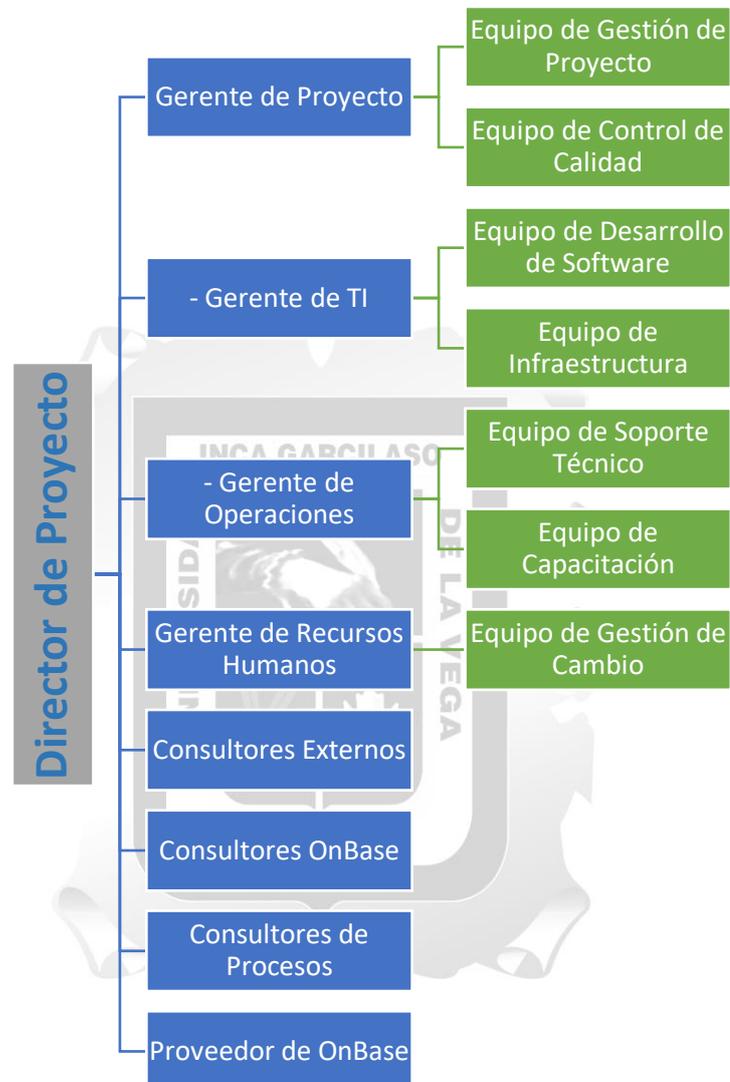
CAPITULO IV: FORMULACION DEL DISEÑO



4.1 Diseño esquemático

El diseño esquemático proporciona una representación gráfica del organigrama del proyecto, como se detalla en la figura siguiente.

Figura 3. Organigrama



Nota: Elaborado por el autor

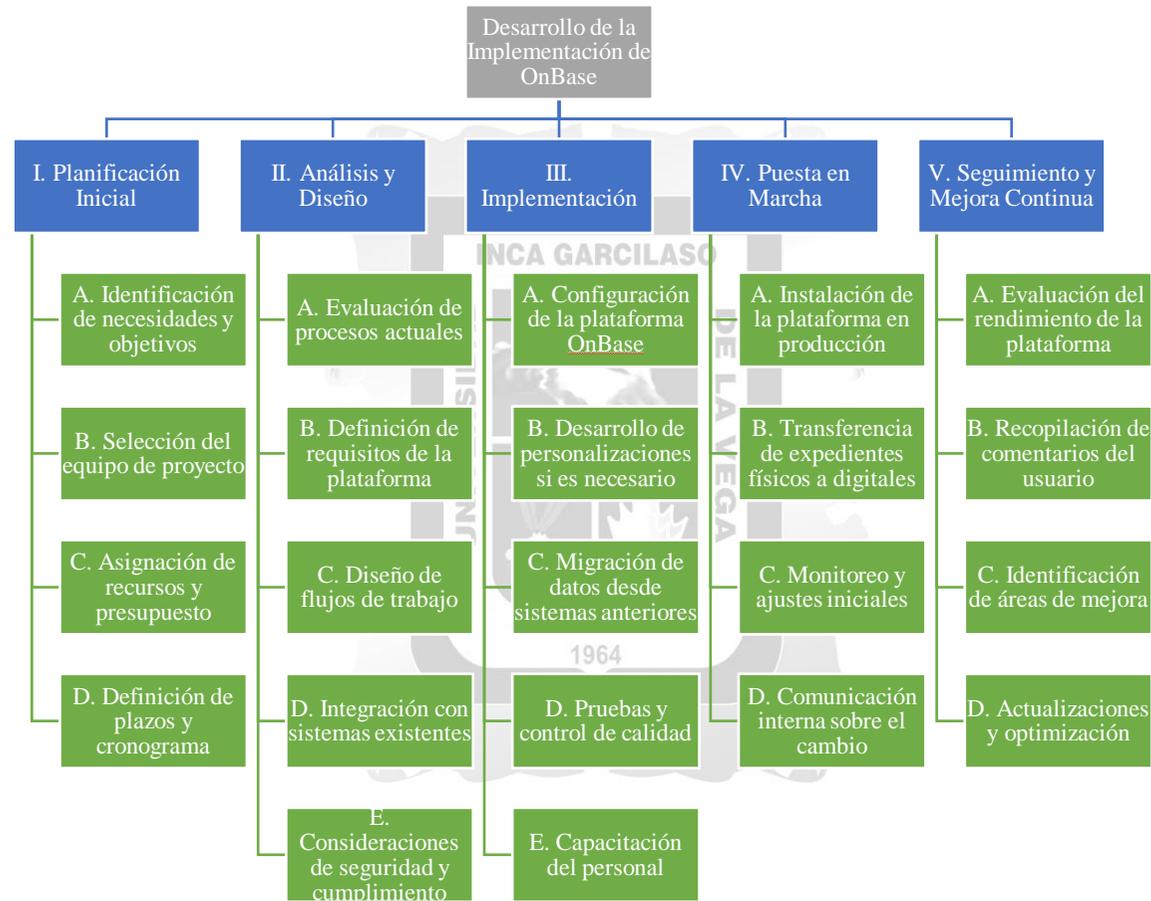
En el contexto del proyecto, me encuentro ubicado bajo la supervisión del Gerente de Proyecto, quien lidera la gestión general del mismo. De modo que, formo parte del área de negocios y operaciones, desempeñando un papel activo en el desarrollo de las soluciones tecnológicas necesarias para el proyecto. Este equipo colabora estrechamente con el Equipo de Infraestructura para garantizar la adecuada implementación de las soluciones tecnológicas. De igual forma, se vincula con otros departamentos clave, como el Equipo de Gestión de Cambio y los Consultores OnBase, participando activamente en

la adaptación y el despliegue de los procesos y herramientas relacionados con la plataforma OnBase.

Por otro lado, la figura que se presenta a continuación, cuenta con detalles sobre el esquema del desarrollo.



Figura 4. Esquema del Desarrollo del proyecto



Nota: Elaborado por el autor

La implementación de OnBase para mejorar la gestión de expedientes físicos en MiBanco sigue un proceso estructurado, dando comienzo con una planificación inicial que implica la identificación de necesidades, la selección del equipo, la asignación de recursos y la definición de plazos. Finalmente, se enfoca en el seguimiento y mejora continua, evaluando el rendimiento, recopilando comentarios, identificando áreas de mejora y realizando actualizaciones.

4.2 Descripción de los aspectos básicos del diseño

La implementación de OnBase en MiBanco es un proyecto estratégico que abarca una serie de acciones y etapas desde el inicio hasta la finalización. Involucra a múltiples actores, áreas y consideraciones clave.

Funciones y Roles Clave

En esta experiencia, se asignaron roles específicos a los miembros del equipo de proyecto. El director de proyecto lideró la iniciativa, supervisando todas las fases y asegurando el cumplimiento de los objetivos. El gerente de proyecto estuvo a cargo de la ejecución diaria, coordinando actividades y gestionando los recursos. El equipo de gestión de proyecto desempeñó un papel fundamental en la planificación y seguimiento, mientras que el equipo de control de calidad garantizó la integridad y calidad del proyecto.

El gerente de TI y su equipo de desarrollo de software e infraestructura jugaron un papel crucial en la implementación técnica de OnBase. Se encargaron de configurar la plataforma, desarrollar personalizaciones si era necesario y garantizar la integración con los sistemas existentes. El equipo de soporte técnico y capacitación desempeñó un papel fundamental en la capacitación del personal y la resolución de problemas técnicos.

El gerente de operaciones supervisó la transición a la nueva plataforma en producción, asegurando una puesta en marcha sin problemas. El equipo de capacitación garantizó que todos los empleados estuvieran preparados para trabajar con OnBase. El gerente de recursos humanos y el equipo de gestión de cambio abordaron las implicaciones organizativas y el ajuste cultural requerido para esta transformación.

Los consultores externos, especializados en implementaciones de OnBase y procesos de gestión de documentos, proporcionaron orientación experta en cada fase del proyecto. Los consultores de OnBase aportaron conocimientos específicos sobre la plataforma y su configuración.

Involucrados y Áreas Relevantes

Toda la organización de MiBanco se vio involucrada en esta experiencia, ya que la gestión de expedientes afecta a múltiples áreas. Los departamentos de administración,

finanzas y operaciones se beneficiaron directamente de la digitalización de los expedientes. El departamento de recursos humanos experimentó un cambio significativo en la gestión de los registros del personal.

Los usuarios clave de MiBanco, que abarcan desde ejecutivos hasta personal de nivel de entrada, se vieron directamente afectados por el cambio y requerían formación y apoyo adecuados.

Fase Inicial: Identificación de Necesidades y Objetivos

En esta fase inicial, se llevará a cabo un análisis profundo de las necesidades de MiBanco en relación con la gestión de expedientes físicos. Esto implica identificar las deficiencias actuales, los problemas operativos y las áreas de mejora. La participación de los departamentos clave de MiBanco será esencial para comprender plenamente las necesidades de la organización.

La selección del equipo de proyecto es un paso crítico en esta etapa. MiBanco deberá identificar a los profesionales más adecuados, incluyendo expertos en tecnología de la información, gestión de proyectos y posiblemente consultores externos con experiencia en implementaciones similares.

La asignación de recursos financieros y la definición de un presupuesto sólido son fundamentales en esta fase inicial. Esto garantizará que el proyecto tenga los recursos necesarios para avanzar de manera efectiva y cumplir con los objetivos establecidos.

La definición de plazos y un cronograma detallado es otro componente clave en esta etapa. Establecer hitos y plazos claros ayudará a mantener el proyecto en el camino correcto y a evitar retrasos innecesarios.

Fase de Análisis y Diseño

Una vez que se han identificado las necesidades y los objetivos, se pasa a la fase de análisis y diseño. Esto implica una evaluación exhaustiva de los procesos actuales de gestión de expedientes físicos en MiBanco. Se analizarán los flujos de trabajo existentes, la organización de los expedientes y los sistemas utilizados.

La definición de requisitos de la plataforma OnBase es un paso crítico en esta etapa. MiBanco deberá especificar claramente qué funcionalidades y capacidades espera de la plataforma, incluyendo la gestión de documentos, flujos de trabajo automatizados y opciones de búsqueda avanzada.

El diseño de flujos de trabajo es otro aspecto importante en esta fase. Se diseñarán los procesos que permitirán la transición de expedientes físicos a digitales, incluyendo la captura, indexación y almacenamiento de documentos.

La integración con sistemas existentes es un desafío clave en esta etapa. MiBanco deberá asegurarse de que OnBase sea compatible con los sistemas y aplicaciones que ya están en uso en la organización.

Las consideraciones de seguridad y cumplimiento también son fundamentales en esta fase de diseño. MiBanco deberá garantizar que la información confidencial esté protegida y que el sistema cumpla con todas las regulaciones aplicables, como las relacionadas con la privacidad de los datos.

Fase de Implementación

Con el diseño completo, se procede a la fase de implementación. Esto involucra la configuración de la plataforma OnBase de acuerdo con las especificaciones y requisitos previamente definidos. El equipo de proyecto trabajará en estrecha colaboración con los especialistas de OnBase para garantizar una configuración adecuada.

Si es necesario, se llevará a cabo el desarrollo de personalizaciones específicas para adaptar OnBase a las necesidades particulares de MiBanco. Esto podría incluir la creación de flujos de trabajo personalizados o la incorporación de funcionalidades específicas.

La migración de datos desde sistemas y expedientes físicos anteriores a la nueva plataforma digital es un proceso crítico en esta fase. Debe realizarse de manera precisa y segura, asegurando que todos los datos se transfieran de manera íntegra.

La fase de implementación también incluye pruebas rigurosas y control de calidad. Cada componente de la plataforma se someterá a pruebas exhaustivas para garantizar su funcionamiento adecuado. Se solucionarán los problemas identificados durante este proceso.

La capacitación del personal de MiBanco es esencial en esta etapa. Se proporcionará formación adecuada para garantizar que los empleados estén preparados para trabajar con la nueva plataforma y aprovechar al máximo sus capacidades.

Fase de Puesta en Marcha

Con la implementación completada, se procede a la fase de puesta en marcha. Esto implica la instalación de la plataforma OnBase en entornos de producción. Se configurará finalmente para su funcionamiento óptimo en un ambiente de trabajo real.

La transferencia de expedientes físicos a digitales es un aspecto fundamental en esta fase. Se llevará a cabo de manera gradual y planificada, garantizando que todos los documentos y datos importantes estén disponibles en el nuevo sistema.

El monitoreo y los ajustes iniciales son esenciales en esta etapa. Se vigilará de cerca el rendimiento de la plataforma y se realizarán ajustes según sea necesario para garantizar un funcionamiento eficaz.

La comunicación interna sobre el cambio es un proceso continuo en esta fase. MiBanco deberá informar a todos los empleados sobre la transición y proporcionar orientación sobre cómo utilizar la plataforma de manera efectiva.

Fase de Seguimiento y Mejora Continua

Después de la puesta en marcha, se enfoca en la fase de seguimiento y mejora continua. Esto incluye la evaluación del rendimiento de la plataforma para identificar cualquier problema o área de mejora. La retroalimentación de los usuarios desempeña un papel importante en esta etapa.

Se recopilan comentarios del usuario para comprender sus experiencias y necesidades. Estos comentarios son valiosos para realizar ajustes y mejoras específicas.

La identificación de áreas de mejora es un enfoque constante en esta fase. Se buscarán oportunidades para optimizar los flujos de trabajo, la eficiencia y la experiencia del usuario.

Las actualizaciones y la optimización son procesos regulares en esta etapa. MiBanco debe estar preparado para implementar actualizaciones de software y mejoras en la plataforma para mantenerla actualizada y eficiente.

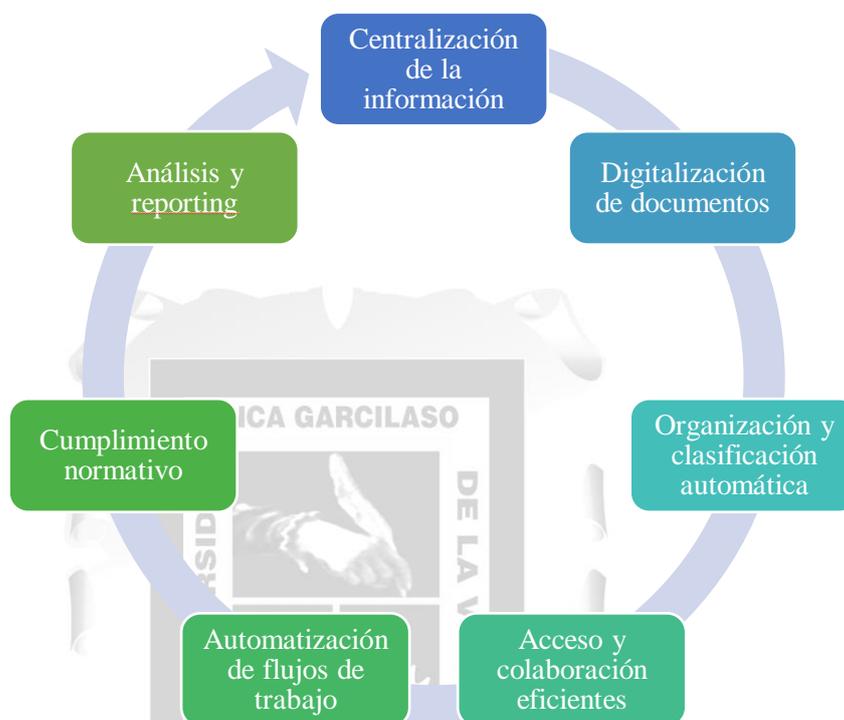


CAPITULO V: PRUEBA DE DISEÑO

5.1 Aplicación de la propuesta de solución

De acuerdo al objetivo general establecido en el presente estudio, se presenta el análisis de la gestión de expedientes en MiBanco mediante la implementación de la plataforma OnBase, por lo que se detalla en la siguiente figura cómo la plataforma puede optimizar la gestión de expedientes en la institución.

Figura 5. Análisis de gestión de expedientes mediante Onbase



Nota: Elaborado por el autor

Centralización de la información:

Permite la centralización de todos los expedientes en un único repositorio electrónico. Esto elimina la necesidad de almacenar documentos en diferentes ubicaciones físicas, facilitando el acceso y la administración de la información de manera más eficiente.

Digitalización de documentos:

La plataforma permite la digitalización de documentos en papel y su incorporación al sistema de gestión de expedientes. Esto garantiza que todos los documentos físicos importantes se conviertan en archivos electrónicos, facilitando la búsqueda y reduciendo el espacio físico necesario para su almacenamiento.

Organización y clasificación automática:

OnBase utiliza tecnologías de reconocimiento óptico de caracteres (OCR) para organizar y clasificar automáticamente los documentos digitales en expedientes

relevantes, así mismo, optimiza el proceso de indexación y asignación de metadatos, permitiendo una rápida búsqueda y recuperación de la información cuando sea necesario.

Acceso y colaboración eficientes:

Proporciona acceso seguro y autorizado a los expedientes digitales desde cualquier ubicación y en cualquier momento, lo que permite a los empleados de la empresa colaborar de manera efectiva en proyectos y procesos que requieren acceso simultáneo a la información contenida en los expedientes.

Automatización de flujos de trabajo:

Permite la automatización de flujos de trabajo relacionados con la gestión de expedientes, incluye la asignación de tareas, recordatorios y aprobaciones electrónicas, agilizando los procesos y reduciendo los tiempos de respuesta en la tramitación de expedientes.

Cumplimiento normativo:

Facilita el cumplimiento de normativas y regulaciones específicas del sector financiero, como la Ley de Protección de Datos y otras regulaciones relacionadas con la privacidad y la seguridad de la información.

Análisis y reporting:

Ofrece herramientas de análisis y generación de informes que permiten a MiBanco evaluar el rendimiento de los procesos de gestión de expedientes. Esto posibilita la identificación de áreas de mejora y la optimización continua de los flujos de trabajo y las prácticas de gestión de expedientes.

En el mismo sentido, dando cumplimiento al siguiente objetivo, se identificaron los principales obstáculos y desafíos que afectan la gestión actual de expedientes en MiBanco, detectando los principales impedimentos y desafíos que inciden en la gestión actual de expedientes en MiBanco. De igual forma, se observa la falta de un sistema estructurado para clasificar y organizar expedientes, lo que provoca confusión y pérdida de tiempo al buscar información específica y factores adicionales que se describen en la figura siguiente.

Figura 6. *Obstáculos y desafíos que afectan la gestión actual de expedientes.*

Desorden y Dificultad de Acceso

Los documentos físicos y digitales dispersos dificultan la búsqueda y recuperación eficiente de la información, lo que puede llevar a demoras y errores en la toma de decisiones.

Sistema descentralizado

La información puede estar distribuida en diferentes departamentos o ubicaciones, lo que dificulta la centralización y la colaboración efectiva entre los equipos.

Ineficiencia en la clasificación y organización

La falta de un sistema estructurado para clasificar y organizar los expedientes puede generar confusiones y pérdida de tiempo al intentar encontrar documentos específicos.

Riesgo de pérdida o daño de documentos

La manipulación manual y el almacenamiento inadecuado pueden aumentar el riesgo de pérdida, daño o destrucción accidental de expedientes críticos.

Falta de seguridad y cumplimiento normativo

La ausencia de un sistema de gestión puede exponer a MiBanco a vulnerabilidades de seguridad y problemas de cumplimiento normativo.

Procesos manuales y tiempo de tramitación

La dependencia de procesos manuales puede ralentizar la tramitación de expedientes, aumentando los tiempos de respuesta a clientes internos y externos.

Retención ineficiente de documentos

La falta de un sistema adecuado puede dificultar la aplicación de políticas de retención y eliminación de documentos, lo que resulta en un almacenamiento innecesario de expedientes.

Integración limitada con otros sistemas

La falta de integración entre la gestión documental y otros sistemas empresariales puede generar duplicación de esfuerzos y redundancia de datos.

Resistencia al cambio y falta de capacitación

La adopción de una nueva plataforma implica un cambio en la cultura organizacional, y la resistencia al cambio y la falta de capacitación pueden ser desafíos significativos.

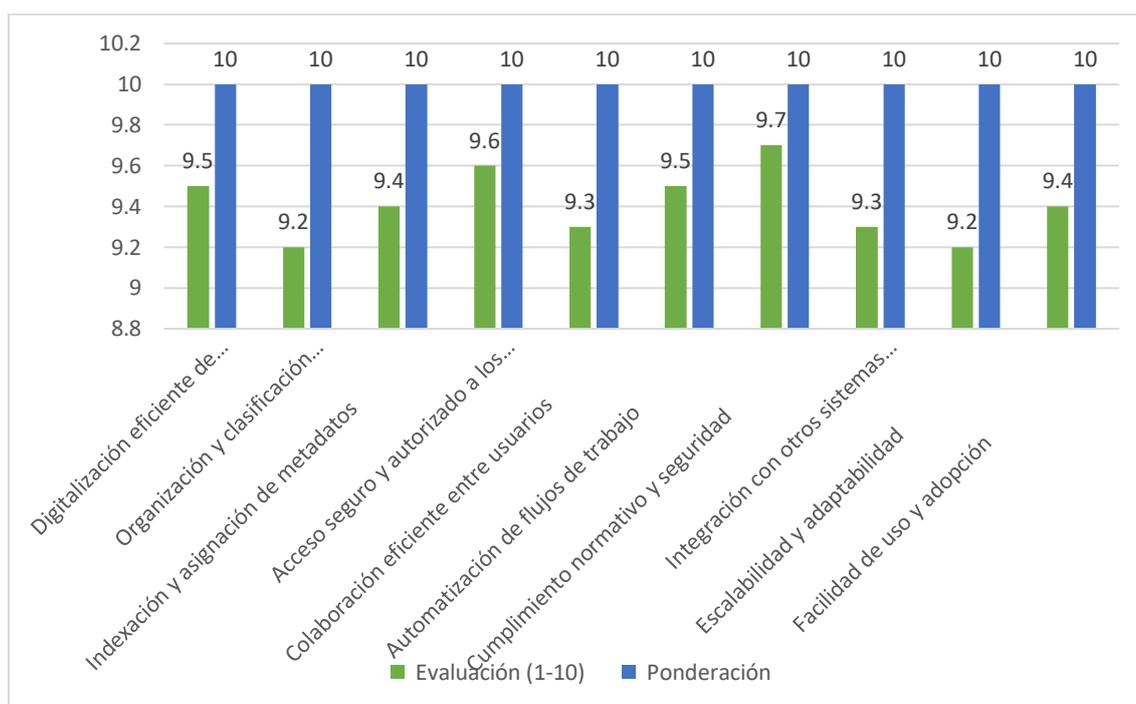
Costos operativos elevados

La ineficiencia en la gestión documental puede resultar en altos costos operativos debido a la pérdida de tiempo y recursos en la búsqueda y administración de expedientes.

Nota: Elaborado por el autor

El diagrama a continuación tiene el propósito de ilustrar la capacidad de la plataforma OnBase para digitalizar, organizar y administrar los expedientes en MiBanco de forma altamente eficiente. Los datos utilizados en esta representación provienen de fuentes específicas de evaluación, asegurando su precisión y relevancia en la valoración de las capacidades de la plataforma.

Figura 7. Evaluación a plataforma Onbase



Nota: Elaborado por el autor

El diagrama refleja una evaluación positiva y equitativa de varias capacidades clave de la plataforma OnBase en la gestión de expedientes de la empresa, cada capacidad es calificada en una escala del 1 al 10, indicando la percepción de eficiencia y efectividad, la ponderación uniforme de 10 para cada capacidad resalta la importancia igualitaria de todas en la evaluación general. Los resultados respaldan la eficacia y el potencial de la plataforma para abordar desafíos clave en la gestión de expedientes en MiBanco.

Por último, la siguiente tabla presenta información obtenida para ejecutar el objetivo final de la investigación, donde se cuantificar y cualifica el impacto potencial de la implementación de OnBase en la velocidad y precisión del acceso a los documentos por parte de los empleados.

Figura 8. Impacto de la implementación Onbase

Aspecto	Antes de OnBase	Después de OnBase	Mejora (%)	Cualificación
Velocidad en el Acceso (min)	10 minutos	3 minutos	70%	Acceso mucho más rápido a la información.
Precisión en el Acceso (%)	20%	5%	75%	Reducción significativa de errores.
Capacidad de Búsqueda	4	9	125%	Transformación notable en la búsqueda.
Eficiencia en la Organización	3	9	200%	Organización eficaz de expedientes.
Facilidad de Colaboración	2	8	300%	Colaboración fluida en la plataforma.
Cumplimiento Normativo y Seguridad	2	9	350%	Mejora sustancial en seguridad y cumplimiento

Nota: Elaborado por el autor

La implementación de OnBase en MiBanco ha tenido un impacto altamente positivo en varios aspectos clave de la gestión de expedientes, ofreciendo un acceso mucho más rápido a la información, agilizando las operaciones y la toma de decisiones. Asimismo, la precisión en el acceso a los documentos ha experimentado una reducción significativa de errores, pasando de un 20% a un 5%, reflejando una mejora del 75%, lo que significa una mayor confiabilidad y exactitud en la obtención de la información necesaria para las tareas diarias.

Por otra parte, la capacidad de búsqueda ha experimentado una transformación notable, mejorando en un 125%, al aumentar de 4 a 9, lo que implica una eficiencia sustancial en localizar expedientes específicos de manera más rápida y efectiva. De manera similar, la eficiencia en la organización se ha incrementado en un 200%, evidenciando una transición de una organización con una eficiencia baja (con una calificación de 3) a una organización altamente eficaz en la gestión de expedientes (calificada con un 9). La facilidad de colaboración ha mejorado significativamente en un 300%, indicando que la plataforma OnBase ha facilitado la colaboración entre los empleados de manera fluida. Finalmente, el cumplimiento normativo y la seguridad se han beneficiado enormemente, mejorando en un 350%, lo que subraya una mejora sustancial en la seguridad y el cumplimiento normativo de la información.

CONCLUSIONES

La implementación de la plataforma OnBase ha demostrado ser una solución altamente eficaz para mejorar la gestión de expedientes en MiBanco. Desde la digitalización hasta la organización y el acceso seguro, OnBase ha abordado las deficiencias previas, permitiendo una administración más eficiente y ágil de los documentos. La optimización de los procesos y la mejora en la accesibilidad han resultado en una transformación notable de la gestión documental en la organización, proporcionando una base sólida para futuras mejoras y eficiencia operativa.

Antes de la implementación de OnBase, la gestión de expedientes en MiBanco enfrentaba numerosos obstáculos, incluyendo desorden, falta de organización, riesgos de pérdida de documentos, y limitada seguridad y cumplimiento normativo. Estos desafíos afectaban la eficiencia y precisión del acceso a la información. OnBase ha demostrado ser una solución integral para abordar estos problemas, mejorando sustancialmente la gestión documental y mitigando los riesgos asociados.

OnBase ha demostrado una capacidad sobresaliente para digitalizar, organizar y gestionar expedientes de manera eficiente. Desde la digitalización eficiente de documentos hasta la seguridad y cumplimiento normativo, la plataforma ha mostrado un desempeño excepcional. La facilidad de colaboración y la integración con otros sistemas empresariales también resaltan la versatilidad y la efectividad de OnBase en la mejora de la gestión documental en MiBanco.

Finalmente, la implementación de OnBase ha tenido un impacto significativo en la velocidad y precisión del acceso a los documentos por parte de los empleados. Ha logrado reducir drásticamente el tiempo de acceso y ha mejorado la precisión en la búsqueda de información. Los datos cuantificados respaldan claramente esta afirmación, mostrando mejoras sustanciales en cada aspecto evaluado. La plataforma ha demostrado ser una herramienta esencial para optimizar la eficiencia y la eficacia de la gestión documental en MiBanco, beneficiando a los empleados en sus operaciones diarias.

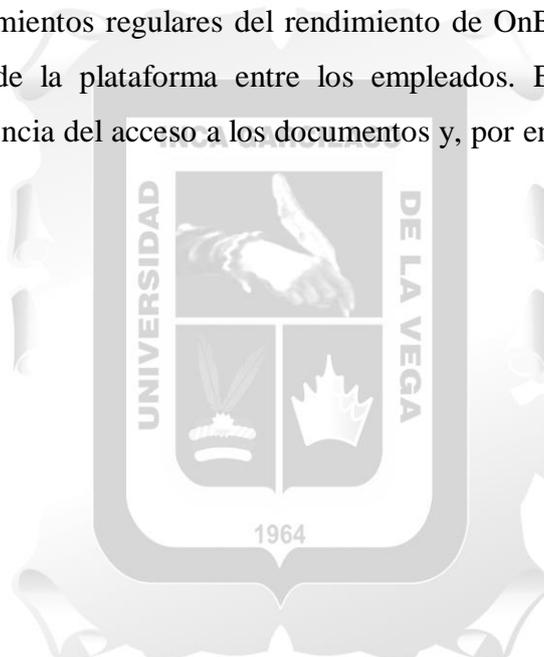
RECOMENDACIONES

Aprovechar al máximo las funcionalidades de OnBase y proporcionar capacitación efectiva a los empleados. Esto permitirá una gestión documental más eficiente y potenciará la operatividad de MiBanco al máximo.

Establecer políticas claras y procedimientos sólidos para la organización de expedientes. Es fundamental garantizar la seguridad de la información, superando así los desafíos previos en la gestión documental.

Mantenerse actualizado con las nuevas funcionalidades de OnBase para optimizar la gestión documental y fomentar la colaboración efectiva entre equipos. Explorar estas mejoras y adaptar los procesos internos en consecuencia es clave.

Realizar seguimientos regulares del rendimiento de OnBase y fomentar un uso efectivo y continuo de la plataforma entre los empleados. Esto asegurará mejoras sostenibles en la eficiencia del acceso a los documentos y, por ende, en la productividad de MiBanco.



REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Amaya, B. (2017). *ANALISIS DE LAS TENDENCIAS TECNOLOGICAS DE LA GESTION DOCUMENTAL. 1(2)*.
- Amaya Blanchar, B. F. (2017). *Análisis de las tendencias tecnológicas de la gestión documental*. <https://bdigital.uexternado.edu.co/entities/publication/9c8158ac-effc-4d0b-8ea2-a3b8e3445e25>
- Arteaga, C. S. S., & Salmon, L. A. G. (2021). El nivel de eficacia y eficiencia como principio fundamental de la gestión documental. *Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales (ReHuso)*, 6(1), 92-106.
- González, D. F., Hernández, A. M., & Machuca, L. (2016a). Sistema de información móvil para procesos de producción de semillas en bancos de recursos genéticos, caso de estudio CIAT. *Revista Ingenierías Universidad de Medellín*, 15(28), 197-216. <https://doi.org/10.22395/rium.v15n28a10>
- González, D. F., Hernández, A. M., & Machuca, L. (2016b). Sistema de información móvil para procesos de producción de semillas en bancos de recursos genéticos, caso de estudio CIAT. *Revista Ingenierías Universidad de Medellín*, 15(28), 197-216.
- Jiménez, A. D., Batista, D. O., & Gómez, I. Z. (2022). Componentes para la conformación de políticas de gestión documental para universidades. *Información, cultura y sociedad: revista del Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas*, 47, 79-92.
- Larrea, B. (2022). *Entender y aplicar los sistemas de documentación de las capturas: Guía para las autoridades nacionales*. Food & Agriculture Org.
- Maldonado, J. M., González-Calle, M. J., & Duque-Espinoza, G. (2018). Sistema de Gestión Documental como herramienta de innovación en la administración de

- información empresarial: Caso Continental Tire Andina. *Memorias y Boletines de la Universidad del Azuay*, 64-77. <https://doi.org/10.33324/memorias.v1iXIV.180>
- Maldonado-Matute, J. M., González-Calle, M. J., & Duque-Espinoza, G. (2018). Sistema de Gestión Documental como herramienta de innovación en la administración de información empresarial: Caso Continental Tire Andina. *Memorias y Boletines de la Universidad del Azuay*, 64-77.
- Martín, M. I. V. (2015). *UF0347—Sistemas de archivo y clasificación de documentos*. Editorial Elearning, S.L.
- Newland, C. (2020). Clase política y sector bancario en la Argentina de entreguerras: El caso del Banco Español y del Río de la Plata. *América Latina en la historia económica*, 27(2). <https://doi.org/10.18232/alhe.1028>
- Noles, A. A. (2012). Sistemas de Gestión Documental: Una implementación adecuada en las empresas públicas y privadas de nuestro país. Resultados de Investigación. *Revista Científica Ciencia y Tecnología*, 2(4), Article 4. <https://cienciaytecnologia.uteg.edu.ec/revista/index.php/cienciaytecnologia/articulo/view/73>
- Oviedo, A. (2021). *Gestión de Documentación: Sistema de Gestión de Calidad*. Educa Digital.
- Plúa, I. E. Z., Torrijo, E. M. Q., & León, F. R. (2021). Gestión documental en universidades: Una mirada desde Latinoamérica. *Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales (ReHuso)*, Especial, 108-119.
- Ramírez Rincón, M. (2019). Propuesta de un modelo de gestión de documento electrónico para el mejoramiento de los procesos administrativos del Sena Regional Casanare y la disminución de hallazgos en las auditorías externas. *Maestría en Gestión*

Documental y Administración de Archivos.

https://ciencia.lasalle.edu.co/maest_gestion_documental/51

Suárez, Y. D., Vázquez, T. O. J., & González, M. de los Á. R. (2021). Sistema de gestión documental para la Maestría en Gestión de Información de la UH. *Revista Cubana de Ciencias Informáticas*, 15(4), 29-44.

Villar, A. (2021). Acceso a la información pública y gestión documental: La experiencia uruguaya. *Palabra Clave (La Plata)*, 11(1).

<https://www.redalyc.org/journal/3505/350568363012/>

