SOAINT

Diagnóstico en Gestión Documental

Diciembre 2023

Certificaciones:

IMQ CERTIFIED QUALITY MANAGEMENT SYSTEM ISO 9001:2015

IMQ CERTIFIED QUALITY MANAGEMENT SYSTEM ISO 13485:2016

IMQ CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM FOR EDUCATIONAL ORGANIZATIONS ISO 21001:2018

CMMI ML 3 APPRAISED
Appraisal # 62686 | Exp. Dec 16, 2025

B.P.I. Buenas Prácticas de Innovación

icontec | Cámara de Comercio de Bogotá

Información general del documento

Responsables Soaint	Sandra Eliana Ruiz Líder Funcional José David Bedoya Arquitecto David Ortega Gerente de proyecto
Presentada a	Unidad Nacional de Protección Grupo de Gestión Documental

Historia de cambios al documento

Versión	Fecha	Descripción del Cambio
1.0	29/12/2023	Versión Inicial
2.0	19/01/2023	Ajustes solicitados por el cliente

Contenido

1. LEVANTAMIENTO DE LA SITUACIÓN ACTUAL A NIVEL ARCHIVÍSTICO 6
1.1 GENERALIDADES DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL 6
1.2 PROCESOS DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL 8
1.1.1 Gestión y trámite 8
1.1.2 Planeación y producción de documentos 12
1.1.3 Organización 14
1.1.4 Transferencia 15
1.1.5 Disposición de documentos 16
1.1.6 Preservación a largo plazo 16
1.1.7 Valoración 17
1.3 SOLUCIONES Y APLICACIONES 17
2. DETALLE MADUREZ ACTUAL 19
2.1 DIMENSIÓN ORGANIZACIONAL 20
2.1.2 Experiencia en Tecnologías de la Información 20
2.1.3 Experiencia en Negocio 22
2.1.4 Alineamiento 23
2.1.5 Experiencia en Gobierno 24
2.1.6 Procesos de la Gestión Documental 25
2.2 DIMENSION INFORMACION 27
2.2.1 Uso Eficiente de los Contenidos 27
2.2.2 Acceso y Recuperación 29
2.2.3 Contenido y Metadatos 31
2.3 DIMENSIÓN SISTEMA 32
2.3.1 Seguridad del Sistema (Alcance y Cobertura) 33
2.3.2 Usabilidad 34
3. NIVEL DE MADUREZ ACTUAL 35
3.1 SEMÁFORO DE ATENCIONES 37

3.2 LÍNEA BASE 39
3.3 RECOMENDACIONES 40

Introducción

Teniendo en cuenta el Contrato Número de Orden 121049, cuyo objetivo es Contratar suministro de software especializado de gestión documental SGDEA en modalidad de licenciamiento BPM – ECM, incluyendo infraestructura tecnológica en la nube instalado en la sede UNP, Soaint como valor agregado realizó a través de un *marco de diagnóstico ECM* un levantamiento de información para conocer el estado actual de la gestión documental y determinar el estado de madurez y grado de avance en la consolidación y la mejora de los procesos de gestión de información estructurada y no-estructurada al interior de la Unidad Nacional de Protección - UNP.

La información se obtuvo a través de entrevistas y una encuesta aplicadas en las áreas de gestión documental, tecnología y procesos de negocio; así mismo se tomó información del Diagnóstico Integral del Estado Archivístico de la Unidad Nacional de Protección, realizado por el proveedor Archivos del Estado en octubre del año 2022.

En el presente documento se encuentra el análisis realizado en dentro de los procesos de la gestión documental: *Planeación, Producción, Gestión y Tramite, Organización, Transferencia, Disposición de Documentos, Preservación a Largo Plazo y Valoración*[1].

De igual manera, contiene la relación de las herramientas afines con el área de tecnología, toda vez que este servirá como base para la búsqueda de hallazgos y, finalmente se presenta el estado actual de madurez en temas de gestión de contenidos de la UNP, basándose en el análisis de juicio experto Soaint.

Con la información recopilada se establecen los hallazgos, las causas y las acciones recomendadas de mejora para resolver las debilidades encontradas y optimizar las fortalezas.

[1] ARCHIVO GENERAL DE LA NACION. Decreto 1080 de 2015 pag 130, que compila al *Decreto 2609-Artículo 8*.

1. LEVANTAMIENTO DE LA SITUACIÓN ACTUAL A NIVEL ARCHIVÍSTICO

En la primera sección del documento se encuentra una descripción general, que resume el contexto de la gestión documental en la entidad, posteriormente se encontrará el análisis de cada proceso documental con oportunidades de mejora.

Se realizaron sesiones de trabajo de manera virtual y presencial. Y se aplicó una encuesta para recopilar información.

Área	Funcionarios	Fecha
Grupo de Gestión Documental	María Alejandra Gutiérrez	11/12/2023
Grupo de Gestión Documental	Freddy Mauricio Grisales	06/12/2023
Grupo de Gestión Documental / Archivo Central	Mayerly Pulido	12/12/2023
Grupo de Gestión Documental / Ventanilla de correspondencia	Gloria Bernal Amorocho	14/12/2023
Grupo de Gestión Documental / Ventanilla de correspondencia	María Camila Parada	14/12/2023
Grupo de Gestión de las Tecnologías	Ana María Castañeda	11/12/2023
Grupo de Gestión de las Tecnologías	Leidy Saldaña	11/12/2023
Grupo de Gestión de las Tecnologías	Jhon Oliveros	11/12/2023

1.1 GENERALIDADES DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL

La UNP ha construido su proceso de gestión documental basado en las necesidades del negocio y en los trámites y servicios que presta a los ciudadanos. Controla los procesos

de recepción documental bajo un modelo centralizado, que consolida los canales de recepción: ventanilla, correo electrónico y página web.

Los documentos físicos se reciben en la sede principal – Bogotá Carrera 63 # 14 - 97, con un consecutivo único de correspondencia, se realizan procesos de digitalización de documentos y anexos; la distribución se realiza de manera física y electrónica a las áreas encargadas de los trámites. Así mismo, en esta área se radican las solicitudes que envían los ciudadanos por correo electrónico y página web.

En las dependencias a manera general, aplican los aspectos esenciales de la diplomática documental: encabezados y firmas uniformes, como indicios de la aplicación del proceso de planeación y producción documental a las comunicaciones oficiales; proceso que ejerce controles en la salida de las comunicaciones oficiales de la entidad que respaldan el cumplimiento de los procedimientos y formatos del Sistema de Gestión de la Calidad.

Así mismo, los documentos en sus diferentes soportes (físicos, electrónicos) son la base probatoria de la gestión realizada, en las prácticas de la UNP se evidencia el cumplimiento del principio de procedencia *por el cual se establece que los documentos producidos por una institución y sus dependencias no deben mezclarse con los de otras*¨[2], puesto que en la clasificación que se realiza es posible detectar quien es el productor de los documentos.

El proceso de organización documental se fundamenta en la clasificación y la ordenación, se evidencia que en los archivos físicos existen controles, sin embargo, debe fortalecerse en las áreas de negocio la importancia de la gestión documental y al personal que se asigna a las labores de administración documental, para que los planes de capacitación sean más efectivos.

También, deben establecerse e implementarse los lineamientos de gestión de archivos electrónicos, el almacenamiento de documentos digitales a través de una plataforma que permita controlar la creación de expedientes bajo los esquemas de series y subseries y aplicar la retención y disposición final.

[2] Colombia. Archivo General de la Nación, (2006) Acuerdo 027 de 2006 Por el cual se modifica el Acuerdo No. 07 del 29 de junio de 1994

1.2 PROCESOS DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL

Para asegurar una adecuada gestión documental en la UNP, se requiere de los ocho procesos de la gestión documental, que se fundamentan especialmente en los principios orientadores de eficiencia, eficacia, economía, transparencia, medio ambiente, cultura archivística, interoperabilidad, neutralidad tecnológica y orientación al cliente. Es importante resaltar que estos procesos no son lineales e interactúan de manera simultánea y por ello la inexistencia o fortalecimiento de alguno, afecta a los demás positiva o negativamente.

Se identifica que la entidad cuenta con los Instrumentos Archivísticos como:

- Cuadro de Clasificación Documental
- Tablas de Retención Documental
- Programa de Gestión Documental
- Plan Institucional de Archivos PINAR
- Inventarios documentales
- Modelo de requisitos para la gestión de documentos electrónicos
- Bancos terminológicos
- Mapas de procesos y flujos documentales y descripción de las funciones de las unidades administrativas de la organización
- Tablas de Control de Acceso
- Tablas de valoración documental
- Sistema Integrado de Conservación

1.1.1 GESTIÓN Y TRÁMITE

Se refiere a la realización de las actividades necesarias para que los documentos soporten la gestión de la entidad. Es necesario tener en cuenta los siguientes aspectos:

Ilustración 1 Elementos gestión y trámite

En la UNP, en lo corrido del año han recibido en promedio (diciembre) 154.816 documentos por parte de ciudadanos, proveedores y entidades externas, de los cuales 37.000 corresponden a documentos físicos y 117.816 a correos electrónicos y PQRSD, todos registrados oficialmente en el sistema de correspondencia denominado Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad Democrática – SIGOB.

Se tiene tipificada la correspondencia así:

SIGLA	NOMBRE
EXT	Entradas
OFI	Salidas
MEM	Internos

Se evidencia que, durante el proceso de recepción de la correspondencia en la sede principal, los documentos tienen diferentes canales de entrada:

Canal	Responsable de la radicación
Ventanilla Radicación Presencial	Grupo de Gestión Documental
Radicación Correo Electrónico	Grupo de Gestión Documental
Página web: Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias	Grupo de Gestión Documental

Cuando los ciudadanos de forma presencial realizan solicitudes ante el Grupo de Servicio al Ciudadano se llevan a la ventanilla física para que sean radicados oficialmente en SIGOB, se les da ingreso y se distribuyen a las dependencias.

La inclusión de canales digitales como la página Web y el uso del correo electrónico, facilita al ciudadano la gestión de sus solicitudes, sin embargo, se evidencia que el proceso de radicación es manual y depende de un funcionario del grupo de Gestión Documental.

La recepción de correspondencia, se identifica como ***externa*** hace referencia a todos los documentos enviados por ciudadanos, proveedores, entidades, etc. a la UNP, bien sea de forma presencial, electrónica y/o por correo certificado.

Oportunidades de Mejora

- Incorporar de forma participativa en las sesiones de proyecto al Grupo de Gestión Documental, en las iniciativas que involucren administración de documentos en cualquier formato, para acordar el ciclo vital de los documentos (físicos, electrónicos e híbridos) que hacen parte del proceso y ajustar la operación a los nuevos esquemas de trabajo.

- Realizar automáticamente la radicación de los correos electrónicos de externos que llegan a diario al Grupo de Gestión Documental, para agilizar el proceso de distribución a las dependencias. Se podrían incluir reglas para validar palabras claves o metadatos como: tutelas, demandas, embargos etc.

- Realizar automáticamente la radicación desde el canal web, es decir, que en el momento en que un ciudadano registrado envíe una solicitud, conozca inmediatamente el número de radicación asignado. Adicional no generaría re procesos al interior del grupo de gestión documental pues hoy día realizan este proceso manual.

- Generar de forma automática las planillas de distribución física, esto ahorra tiempos y genera el respectivo control para que efectivamente se entregue lo que se radica.

Digitalización de Documentos recibidos

Los funcionarios con rol radicador directamente realizan la digitalización de documentos posterior a la radicación. Se utiliza el software del escáner Kodak denominado PaperPort, antes de realizar el proceso se efectúa el alistamiento de documentos, retiro de material metálico.

Cuando se digitaliza, se tiene en cuenta que para imágenes a blanco y negro se utiliza resolución estándar, se conforma cada lote en promedio con el total de imágenes (hay casos en que se reciben hasta 1.000 imágenes), en el grupo los escáneres son de oficina, por tanto, en algunos casos cuando son más de 100 hojas disminuye su capacidad pues no son para trabajo pesado.

Una vez digitalizado el radicador guarda en su pc las imágenes y posteriormente asocia de forma manual las imágenes al registro en el SIGOB.

Oportunidades de mejora

- Contar con escáneres para trabajo pesado. Esto ayuda en el rendimiento de procesamiento.

Flujos documentales

Luego del registro y radicación de la correspondencia recibida en la UNP, los documentos quedan en las dependencias de forma electrónica como soporte a la gestión de los procesos de negocio misionales y de apoyo.

Sistema para el registro de correspondencia

La implementación del Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad Democrática – SIGOB fue aproximadamente en el año 2012 con la puesta en producción de la solución operada por los funcionarios de la entidad.

En las visitas realizadas, se detecta la posibilidad de optimizar varias funcionalidades de la herramienta que aportarían sustancialmente a la operación, reconociendo a su vez las ventajas visibles de la aplicación.

1.1.2 PLANEACIÓN Y PRODUCCIÓN DE DOCUMENTOS

El proceso de planeación que se debe realizar para producir documentos de forma normalizada debe contemplar la gestión de formas y formularios que permitan obtener metadatos en común que faciliten la recuperación de los documentos.

Se evidencia que para los documentos que salen de la entidad se siguen formatos pre establecidos para memorando y oficio, con los logos de la entidad, sin embargo, debe fortalecerse directrices en:

- El registro obligatorio de todos los documentos que salen de la entidad.
- Control y uso de las firmas autorizadas electrónicas, para la emisión de comunicaciones oficiales de salida que son el reflejo de la imagen de la entidad y su proceder, como herramienta de seguridad de la información. La mayoría de firmas se realizan de forma manual, solo para ciertos casos ejemplo Resoluciones se utilizan firmas digitales.

Para que el proceso de producción se culmine, los documentos deben entregarse a su destinatario interno o externo, para ello la UNP ha definido:

Comunicaciones internas (MEM), este tipo de comunicación es el que se realiza entre dependencias. Las dependencias producen sus documentos usando las plantillas disponibles. Si requieren distribución física, directamente lo entregan, si no, entonces lo distribuyen por correo electrónico a la dependencia destino. Este tipo de comunicaciones tiene su propio consecutivo.

Comunicaciones de salida (OFI). Este tipo de comunicación es el que se realiza para los ciudadanos o entidades externas. Las dependencias producen sus documentos en el módulo del sistema, usando las plantillas disponibles. Los documentos físicos que requieran ser distribuidos son entregados al grupo de Gestión Documental quienes gestionan su envío y entrega. Este tipo de comunicaciones tiene su propio consecutivo.

Se utilizan dos mecanismos para la distribución externa de documentos:

- Servicios de mensajería (mensajero interno)
- Servicios del Operador 472

Oportunidades de mejora

- Establecer control de versiones de los documentos que se producen en la entidad en las etapas de producción, revisión y aprobación de memorandos y oficios.
- Firmar los documentos de salida externa con el código de verificación y que este pueda ser certificado por la UNP.
- Habilitar la funcionalidad de validación del código de verificación para todas las comunicaciones externas.
- Implementar un mecanismo para que una comunicación de salida quede asociada de forma automática a una entrada, y así generar su trazabilidad.
- Distribución automática de las comunicaciones oficiales de salida desde una cuenta corporativa, de tal forma se garantiza la trazabilidad del envío y en su defecto, cuando exista integración de acuse de recibido con una empresa certificadora, el proceso se automatiza.

1.1.3 ORGANIZACIÓN

Para el cumplimiento de este proceso, los documentos deben estar ordenados bajo los métodos que más se ajusten a la entidad y registrados en un sistema de gestión de documentos que permita ubicar/consultar con facilidad los expedientes.

En la UNP la conformación de los expedientes físicos se ha dado sobre la dinámica de la entidad, a medida que se van incorporando nuevos trámites y servicios, se materializa la conformación natural de los archivos que se refleja en el Cuadro de Clasificación y Tablas de Retención Documental. Desde abril de 2021 cuentan con la última versión de TRD. Los archivos físicos existentes están descentralizados por dependencia productora, pero el grupo de Gestión Documental es el área que dicta los procedimientos y políticas para su debida organización.

Teniendo en cuenta el *Diagnóstico Integral del Estado Archivístico de la Unidad Nacional de Protección, 2022,* se identifica que a nivel regional se debe fortalecer el cumplimiento de condiciones mínimas de infraestructura, mobiliario, materiales y aplicación de procedimientos para garantizar una adecuada conservación física de los documentos.

Existe la dificultad que algunos de los documentos electrónicos que hoy día se producen quedan almacenados en servidores, y muchos de ellos en los correos electrónicos de los funcionarios, o en sus equipos de cómputo y no tienen ningún tipo de intervención archivística aún.

Oportunidades de mejora

- Contar con un gestor documental que permita el almacenamiento y centralización de la información.
- Planes y acciones de formación y transferencia de conocimiento a nivel institucional para el cumplimiento de procedimientos en materia archivística.
- Generar alertas de vencimiento del tiempo de préstamo de los expedientes, y de transferencias documentales.

1.1.4 TRANSFERENCIA

Las transferencias primarias, se realizan acorde al cronograma que se establece con base en la estructura orgánico - funcional de la entidad, existen instructivos, procedimientos y se debe realizar el registro en el Formato Único de Inventario Documental FUID. Hoy día las transferencias se realizan para los documentos físicos.

La UNP cuenta con una firma especializada (Archivos del Estado) encargada de prestar servicios de custodia y administración de la información física en el Archivo Central. Esta firma es la encargada de ejecutar procesos de intervención y digitalización de documentos. Así mismo, se encarga de todos los procesos preventivos y de mantenimiento requerido para garantizar las condiciones ambientales y de seguridad óptimas para los archivos físicos.

En el Archivo Central existen documentos físicos heredados de otros Fondos documentales de las entidades: Ministerio del Interior, Policía Nacional y del DAS, estos documentos son de conservación total y son altamente custodiados por su importancia en temas de derechos humanos.

En total entre todos los fondos incluido el propio, tienen 6.284 metros lineales de documentos *(fuente Diagnóstico Integral del Estado Archivístico de la Unidad Nacional de Protección, 2022).*

Se ofrecen servicios de préstamo físico de documentos al personal interno y funcionarios de la entidad.

La UNP cuenta con Tablas de Valoración Documental para el fondo acumulado que existía de los años 2011 al 2017. Posterior a ello, generaron las Tablas de Retención Documental.

Realizan inventarios de documentos en Excel, se capturan todos los campos del FUID.

Oportunidades de Mejora

- Contar con un sistema que permita aplicar transferencias documentales para los documentos electrónicos.
- Automatizar el proceso de transferencias documentales que inicie desde las oficinas de gestión y garantice la completitud del ciclo de vida.

1.1.5 DISPOSICIÓN DE DOCUMENTOS

La disposición de documentos, corresponde a la selección que debe aplicarse para indicar si los documentos pueden ser eliminados, o, si deben ser conservados de forma permanente por la entidad, directrices que se encuentran consignadas en las Tablas de Retención Documental y Tablas de Valoración Documental.

La UNP aplica estas directrices, con miras en la información misional de la entidad puesto que tiene incidencia en derechos humanos, por tanto, es de Conservación Total y desde el Grupo de Gestión Documental debe garantizar su cumplimiento.

Oportunidades de Mejora

- Contar con un sistema que permita garantizar el ciclo final de los documentos de forma automática y con trazabilidad.

1.1.6 PRESERVACIÓN A LARGO PLAZO

Es el proceso que está encaminado al cumplimiento de estándares que permitan la preservación en el tiempo de los documentos, en la UNP, se aplican estos aspectos especialmente en los documentos físicos. Se cuenta con inmobiliario adecuado y cajas X200, se realizan monitoreos ambientales de humedad, desinfección, iluminación, y el cumplimiento de seguridad física e infraestructura. *(fuente Diagnóstico Integral del Estado Archivístico de la Unidad Nacional de Protección, 2022).*

Actualmente por medio de un contrato con el proveedor se está realizando un proceso de digitalización e inventarios para los documentos del Archivo Central.

En cuanto a la preservación de archivos digitales, deben establecerse las políticas de conservación y almacenamiento de los documentos en medios que sean accesibles en el tiempo teniendo en cuenta el acelerado proceso de actualización tecnológica.

1.1.7 VALORACIÓN

El proceso de valoración es transversal a todos los procesos documentales, ya que, desde el nacimiento del documento hasta completar la disposición final debe evaluarse para determinar su valor y permanencia en los archivos de la entidad. Se tiene las Tablas de Valoración Documental y Tablas de Retención Documental, sin embargo, aún no se cuenta con el Programa de Documentos vitales de la institución.

1.3 SOLUCIONES Y APLICACIONES

En este apartado se presentan algunos hallazgos que permitirán evaluar en como las soluciones tecnológicas apalancan las necesidades de la entidad, así como las capacidades de dichas herramientas.

Las aplicaciones que intervienen con documentos son las siguientes:

Aplicación	Descripción	Tipo de Solución
SER	Sistema especializado en la Evaluación de Riesgo.	cliente servidor
SOCRATES	Seguimiento de Indicadores y acciones correctivas (almacenan documentos y se adjuntan soportes que quedan en un servidor).	Web
SIGOB	Gestión de correspondencia. Mensajería interna y externa. Se realiza la radicación de entradas y salidas. (memorandos, oficios). Genera documentos y almacena los documentos en base de datos.	Cliente servidor

Aplicación	Descripción	Tipo de Solución
PQRSD	Recepción de solicitudes. Genera un número de caso y se radica en SIGOB (manual). (adjuntan documentos y se almacenan en un servidor).	Web y app
TNS	Manejo de viáticos, nóminas, bienes y elementos.	Web
ARCGIS	Geo referenciación y análisis de datos.	Cliente servidor y web
IVANTI:	Aplicación de mesa de servicio. Se adjuntan documentos, pero se desconoce su almacenamiento.	Web
PACO	Sistema de capacitación en línea - contenidos e imágenes, materiales de los cursos y ayudas de aprendizaje. Cuenta con su propio servidor.	Web
POWER FILE:	Gestor documental. Está como consulta para fondos documentales de los años 2021 y 2022. Se realizó un proceso de digitalización de expedientes y se cargaron dichos fondos.	Web
GEDOC	Herramienta BPMs en la cual se desarrollaron 9 flujos.	Web
SHARE POINT	Repositorio de documentos, para almacenamiento de evidencias de seguimientos	Web

La mayoría de desarrollos son in house, en lenguajes .net, java, wordpress y han sido a la medida de la entidad.

La entidad cuenta con el sistema de autenticación LDAP como lo es el Directorio Activo.

Aún no se cuenta con un gestor de identidades, por lo que no se aprovechan las bondades de este tipo de aplicaciones como gestión centralizada, replicación de usuarios y permisos, automatización de tareas de permisos y usuarios.

Así mismo, se cuenta con controles de seguridad perimetrales, puertos y relacionados con la política de seguridad de la entidad.

2. DETALLE MADUREZ ACTUAL

La definición del modelo de Madurez de Gestión Documental para la UNP se establece como un marco de diagnóstico a través del cual es posible para Soaint determinar el grado de avance en la consolidación y la mejora de los procesos de gestión de información no-estructurada al interior de la Institución. El modelo se basa en la metodología de Modelo de Madurez ECM3[3]. ECM por sus siglas en inglés Enterprise Content Management (Gestión de Contenido Empresarial).

El modelo está compuesto por atributos distribuidos en tres categorías: *Organizacional, Información y Sistemas*, cada una a su vez con sub dimensiones que complementan la madurez. En la tabla siguiente se detalla cada una:

DIMENSIONES	SUBDIMENSIONES
DIMENSIÓN ORGANIZACIONAL Evalúa la articulación existente entre la gestión de contenidos y los procesos de negocio de la organización, el conocimiento y adopción de políticas y procesos documentales, así como la capacidad para aprovechar los beneficios de nuevas tecnologías.	EXPERENCIA EN TI
	NEGOCIO
	ALINEAMIENTO
	GOBIERNO
	PROCESOS DE LA GESTION DOCUMENTAL
DIMENSIÓN INFORMACIÓN Identifica como se clasifica la información en la organización, el grado de reutilización y aprovechamiento evitando duplicidad del contenido, al igual que su acceso y oportunidad por parte de los usuarios.	CONTENIDO Y METADATOS
	USO EFICIENTE DE LOS CONTENIDOS
	ACCESO Y RECUPERACIÓN
DIMENSIÓN SISTEMA Reconoce el nivel de acceso al contenido orientado a políticas de seguridad de información, así como la facilidad en el uso de los sistemas por parte de los usuarios.	SEGURIDAD DEL SISTEMA (ALCANCE Y COBERTURA)
	USABILIDAD

Ilustración 2 Dimensiones y sub dimensiones - Modelo de Madurez

[3] Ecm3 Maturity Model. Version 2.0. 2010

Para cada una de las dimensiones evaluadas como parte del modelo de madurez, se presentarán:

- Hallazgos clave: Describen las situaciones, datos y hechos encontrados como parte del levantamiento de información realizado a través de la encuesta, entrevistas, datos y documentos recibidos y observaciones directas realizadas en campo por Soaint.

- Recomendaciones: Son especificadas en contexto y en consecuencia de los hallazgos, conclusiones, juicio de experto, referencias de industria y buenas prácticas.

2.1 DIMENSIÓN ORGANIZACIONAL

Aunque la UNP conoce y ha realizado implementaciones de herramientas para la gestión documental, se evidencia que han sido semi articuladas, pero está trabajando hacia una estrategia más amplia con miras a integrar sus contenidos entre áreas. Las nociones de gestión del ciclo de vida de la información comienzan a quedar incorporadas y las áreas de TI y el negocio establecen planes estratégicos de desarrollo.

Conforme a nuestro modelo referencial el cual se encarga de evaluar el conocimiento, políticas e importancia de la gestión documental al interior de la entidad y de acuerdo con la evaluación que se hace por cada sub dimensión, la entidad se encuentra en un **nivel 3 FORMATIVO.** Incluye las sub dimensiones de Experiencia TI, Experiencia Negocio, Alineamiento, Gobierno y Procesos de la Gestión Documental.

2.1.2 EXPERIENCIA EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Habilidad para definir estrategias y aprovechar los beneficios de nuevas tecnologías relacionadas con gestión del contenido.

Para medir la madurez en Experiencia en Tecnologías de la Información en Gestión de Contenido Empresarial existen varios niveles:

Nivel 1. **No administrado**	**Nivel 2.** **Incipiente**	**Nivel 3.** **Formativo**	**Nivel 4.** **Operacional**	**Nivel 5.** **Proactivo**
Sin experiencia en el manejo de repositorios ni sistemas adecuados de flujo de trabajo	Versión 1.0 en implementaciones de algunos sistemas	**Versión 2.0 más avanzada en implementaciones de sistemas, con enfoque en el contenido crítico para el negocio**	Gestión de repositorios y flujo de trabajo como habilidad clave de TI	Aprendizaje y experimentación pro- activa sobre tecnologías emergentes de contenido

La UNP tiene diversas aplicaciones de negocio donde gestionan y almacenan información y en algunos casos documentos; así como también, aplicaciones de gestión documental (SIGOB o POWER FILE). En dichas aplicaciones se manejan documentos electrónicos, como por ejemplo las comunicaciones oficiales de entrada, PQRSD, pero aún no se incorpora la totalidad de documentos misionales. No se ha establecido un repositorio centralizado que sea el gestor de contenido empresarial en donde puedan conformarse expedientes electrónicos y controlarse la retención y disposición final y así completar el ciclo vital de los documentos. Por lo anterior, la entidad se encuentra en el nivel 3 FORMATIVO.

Hallazgos clave

Se pudo determinar que en la UNP existen varias aplicaciones tanto de negocio como de gestión documental que permiten al usuario final manejar documentos electrónicos que apoyan la operación de sus procesos, en particular la solución denominada SIGOB es predominante en la institución por su carácter transversal y de soporte.

Mensualmente, en promedio cerca de 13.000 documentos son recibidos en la sede principal, Grupo de Gestión Documental – Ventanilla. En esta área, los documentos son registrados como Radicación de Entrada.

Aunque es un alto número de documentos recibidos por los canales correo y página web que corresponden a documentos electrónicos, los físicos que son en menor cantidad, se digitalizan y se distribuyen en forma física hacia las dependencias.

Si bien El SIGOB es considerado como una aplicación enfocada netamente al proceso de radicación de comunicaciones y maneja altos volúmenes de información, se evidencia ausencia de un único sistema que permita de forma integrada la conformación de expedientes resultado de un trámite. Se tiene como estrategia corporativa contar con una plataforma única integral para que todos los sistemas estén entrelazados y se identifica el área de tecnología como un aliado de las áreas de negocio.

2.1.3 Experiencia en Negocio

Formación, entendimiento y sensibilización de los colaboradores y directivos sobre las buenas prácticas en la gestión de contenidos.

Para medir la madurez en experiencia de negocio en Gestión de Contenidos Empresarial existen varios niveles:

Nivel 1. **No administrado**	**Nivel 2.** **Incipiente**	**Nivel 3.** **Formativo**	**Nivel 4.** **Operacional**	**Nivel 5.** **Proactivo**
Ignorancia sobre el valor y el papel de ECM	Existe conciencia de la falta de servicios de administración	Los planes de comunicación incluyen cambios a los principales interesados sobre el valor de negocio de ECM	Patrocinio ejecutivo de ECM como una práctica; el análisis de los procesos y del contenido son habilidades básicas	Gestión de la información designada como una habilidad básica de los empleados y parte de la evaluación que hace Recursos Humanos

La UNP ha construido su proceso de gestión documental basado en las necesidades del negocio y en los servicios misionales que presta, aunque tiene varias iniciativas en curso, en general, se requiere de una directriz única para la administración de sus archivos físicos y electrónicos a nivel Bogotá y Regional, lo cual se revela en la duplicidad de registros, documentos y la falta control centralizado en la organización, archivo, almacenamiento y disposición de los archivos, que finalmente se traduce en desgastes administrativos y sobrecostos, ubicando a la entidad en el nivel 3 FORMATIVO.

Hallazgos clave

La entidad controla los procesos de recepción documental bajo un modelo centralizado, que consolida todos los documentos recibidos en las diferentes regionales a nivel nacional con un consecutivo único de correspondencia, que se asigna en la sede principal.

En la organización y archivo de los documentos utilizan prácticas archivísticas, la clasificación que realizan las áreas es posible detectar quien es el productor de los documentos, aunque electrónicamente se encuentren en varias unidades locales y en sistemas de información de forma des agregada, los expedientes físicos sí se consolidan en las áreas que los producen de acuerdo a su procedencia.

Si bien la entidad realiza capacitaciones presenciales, capacitaciones remotas, tiene documentación y/o manuales de procedimiento y materiales audiovisuales, a nivel regional manifiestan no tener conocimiento para el manejo de los archivos y documentos. (*fuente Diagnóstico Integral del Estado Archivístico de la Unidad Nacional de Protección, 2022).*

Orgánicamente existe el Grupo de Gestión Documental, el cual depende directamente de la Secretaría General, aspecto positivo que facilita el despliegue a nivel de la entidad de proyectos en materia documental.

2.1.4 ALINEAMIENTO

TI y el negocio entienden su papel en la gestión de la información y sus respectivas estrategias son desarrolladas teniendo en cuenta otras áreas.

Según el marco de referencia, para medir el uso eficiente de los contenidos en Gestión de Contenido Empresarial existen varios niveles que se evalúan así:

Nivel 1. No administrado	Nivel 2. Incipiente	Nivel 3. Formativo	Nivel 4. Operacional	Nivel 5. Proactivo
Los impulsores clave del negocio no son bien entendidos por los estrategas de TI, lo que resulta en brechas de ECM en el portafolio de TI	Aún existen brechas entre los procesos de negocio core y tecnología; las métricas de TI no se evalúan por los resultados de negocio	TI y el negocio entienden su papel en la gestión de la información y sus respectivas estrategias son desarrolladas teniendo en cuenta otras áreas.	La ejecución de las estrategias de negocio y de TI son más coherentes, pero aún sigue el modelo de implementación por demanda	El desarrollo de estrategias entre TI y el negocio se realiza de manera colaborativa y permanente con revisiones frecuentes que usan métricas adecuadas

Según lo encontrado en esta sub dimensión, existen iniciativas para apalancar una estrategia conforme a las necesidades del negocio y de la gestión documental de la entidad. En los últimos años se ha trabajo en iniciativas y proyectos que permitan la automatización de procesos claves en la entidad. Sin embargo, los esfuerzos no se han logrado mantener en el tiempo, razón por la cual el resultado en esta sub dimensión es nivel 3 FORMATIVO.

Hallazgos clave

El desarrollo de proyectos como el GEDOC y el proyecto actual para adquirir e implementar un SGDEA son indicios claros de la estrategia corporativa para consolidar la sinergia entre las áreas de tecnología – negocio y gestión documental.

2.1.5 Experiencia en Gobierno

Grado de definición y aplicación de políticas y procedimientos para la gestión de contenidos y cumplimiento con la normatividad vigente.

Para medir la madurez en Experiencia en Gobierno en la Gestión de Contenido Empresarial existen varios niveles:

Nivel 1. No administrado	Nivel 2. Incipiente	Nivel 3. Formativo	Nivel 4. Operacional	Nivel 5. Proactivo
No hay políticas ni procedimientos.	Políticas dispersas; pocos o ningunos procedimientos formales.	Desarrollo de la estructura de gobierno de la información y codificación de los procedimientos.	Políticas y procedimientos ampliamente difundidos; Empoderamiento de las políticas en la empresa.	Revisión y adaptación activa; La voz del cliente clave en el proceso de retroalimentación.

La UNP ha desarrollado políticas en materia de gestión documental, existen los instrumentos archivísticos y procedimientos que abarcan aspectos generales y detallados en los procesos documentales. La documentación está incorporada dentro del Sistema de Gestión de la Calidad, pero se deben robustecer de tal manera que se evidencie su aplicación transversalmente en toda la entidad de acuerdo a las normas y buenas prácticas de referencia. Razón por la cual el resultado en esta sub dimensión es nivel 3 FORMATIVO.

Dentro del Sistema de Gestión de la Calidad se encuentra el proceso de Gestión Documental como proceso de apoyo, cuyo objetivo es gestionar de forma segura y efectiva los documentos generados en los procesos de la entidad.

Hallazgos claves

Se destaca la existencia de los instrumentos archivísticos como herramientas de gestión y operativas que garantizan el cumplimiento de la normatividad emitida por el Archivo General de la Nación.

A nivel interno, se realiza el seguimiento trimestral al Plan de Mejoramiento Archivístico con el objetivo de asegurar la correcta aplicación de procedimientos específicos en la entidad a partir de los hallazgos y compromisos señalados las visitas de inspección, de vigilancia o de control del Archivo General de la Nación – AGN

2.1.6 Procesos de la Gestión Documental

Conocimiento y adopción de los procesos de la gestión documental.

Para medir la madurez en Procesos de la Gestión Documental en Gestión de Contenido Empresarial existen varios niveles:

Nivel 1. No administrado	Nivel 2. Incipiente	Nivel 3. Formativo	Nivel 4. Operacional	Nivel 5. Proactivo
Ninguno o pocos procedimientos estandarizados en torno al contenido No hay gestión del ciclo de vida.	Análisis básico de procesos que conlleva a algunos flujos de trabajo ad- hoc. La mayoría del contenido está archivado sin orden; existen algunos esfuerzos RM por áreas o departamentos.	Modelado inicial de procesos entre departamentos que se preparan para la automatización. Desarrollo formal de esquemas electrónicos para la retención documental y disposición final.	Los procesos automatizados abarcan los sistemas y departamentos. Implementación electrónica de sistemas para la gestión del ciclo de vida de todos los documentos tradicionales (papel) y electrónicos de la empresa.	Sólido manejo de excepciones y experimentación dentro de un marco de referencia. Todos los tipos de contenido cumplen ciclos de vida formales.

La gestión documental está compuesta por ocho procesos documentales que se constituyen en: Planeación, Producción, Gestión y Trámite, Organización, Transferencia, Disposición de Documentos, Preservación a Largo Plazo y Valoración (Archivo General de la Nación, 2015). Bajo esta premisa se evidencia un cumplimiento parcial de cada proceso, la existencia de flujos de negocio, que incorporan uso de documentos en soportes electrónicos en diferentes herramientas, un archivado centralizado con enfoque y dependencia hacia los soportes físicos, que no cubren los documentos electrónicos e inexistente valoración en general de todos los documentos electrónicos. Lo anterior ubica a entidad en un nivel 3 FORMATIVO.

Hallazgos clave

Existen los instrumentos archivísticos que facilitan el control de los archivos y ayudan a identificar los temas de los expedientes, tiempos de retención, disposición final y el procedimiento que debe aplicarse, para garantizar el ciclo de vida de los documentos, sin embargo actualmente están enfocados hacia los soportes físicos lo cual deja sin administración a los contenidos electrónicos, que también deben contar con todos los lineamientos archivísticos que simplifiquen las actividades del negocio y se rijan en los principios de eficiencia, eficacia, economía, transparencia, medio ambiente, cultura archivística, interoperabilidad, neutralidad tecnológica y orientación al cliente.

Si bien, existen los Inventarios Documentales, que permite conocer la cantidad de cajas físicas que tiene la entidad, además del Cuadro de Clasificación Documental –CCD, Tabla de Retención Documental-TRD, TVD, Programa de Gestión Documental-PGD y PINAR, sin embargo, no se aplican en los documentos electrónicos.

2.2 DIMENSION INFORMACION

A pesar de que algunos trabajos se han completado el desarrollo de arquitecturas de información, no son desarrollados a partir de una visión interdepartamental o empresa, lo que resulta en la reducción de la aplicabilidad de un número de usuarios a través de diversos grupos funcionales.

Aunque la funcionalidad de búsqueda está disponible y proporcionan beneficios, las arquitecturas de información desalineadas a menudo hacen que sea difícil encontrar el contenido electrónico y físico en un plazo razonable. Las políticas y procedimientos están desarrollados, pero falta tiempo de implementación que establezcan directrices a nivel global.

Conforme al modelo referencial y a la evaluación que se hace por cada sub dimensión, la UNP se encuentra en un nivel 2 INCIPIENTE, en donde se analiza el nivel de detalle, uso y extensión del modelo documental. Incluye los sub dimensiones, Uso eficiente del Contenido, Acceso y recuperación y, Contenido / Metadatos.

2.2.1 USO EFICIENTE DE LOS CONTENIDOS

Grado de oportunidad de reutilización y aprovechamiento de contenido evitando duplicidad de información para optimizar las tareas de los funcionarios (búsqueda).

Según el marco de referencia, para medir el uso eficiente de los contenidos en Gestión de Contenidos Empresarial existen varios niveles que se evalúan de la siguiente forma:

Nivel 1. No administrado	Nivel 2. Incipiente	Nivel 3. Formativo	Nivel 4. Operacional	Nivel 5. Proactivo
Contenido continuamente duplicado	**Aún existe contenido duplicado, pero los empleados son conscientes del problema**	Análisis inicial del contenido y estructura	Documentos reutilizados a través de sistemas y canales	Los componentes de la gestión documental son reutilizados a través de diferentes sistemas y canales

La ausencia de un gobierno de datos que permita determinar cómo se debe estructurar el modelo documental en las soluciones tecnológicas que están involucradas con documentos en muchas ocasiones genera que el mismo documento sea incorporado en diferentes aplicaciones.

Por otra parte, el uso del correo electrónico para compartir documentos es uno de los factores que hacen que los contenidos se dupliquen digitalmente al interior de la entidad. Así como el uso en gran cantidad de documentos físicos. Lo anterior ubica la entidad en el nivel 2 INCIPIENTE.

Hallazgos clave

En la actualidad la entidad recibe en promedio mensual 13.000 solicitudes interpuestas por los ciudadanos. Todas las comunicaciones son registradas en el SIGOB.

De igual forma, existe un alto volumen de correos electrónicos que llegan a diario al Grupo de Gestión Documental, estos correos son distribuidos entre los diferentes radicadores quienes de forma manual realizan la captura para registrarlo en el sistema y generar un número de radicado. Así mismo, se incorporan las solicitudes de PQRSD que se reciben en la página web, sin embargo, en la visita a campo se identificó que uno de los problemas más comunes es la duplicidad de solicitudes que se reciben en razón a que un ciudadano puede interponer por todos los canales una misma solicitud. Al ser el proceso de radicación aún manual, hace que este inconveniente no sea detectado a tiempo.

No tener un sistema de gestión documental central y único, genera a largo plazo un modelo insostenible. La ausencia de herramientas que permitan realizar un trabajo colaborativo sin necesidad de duplicar documentos puede ser el resultado de la falta de visión tecnológica de trabajo colaborativo y ven como única opción el correo electrónico.

2.2.2 Acceso y Recuperación

Medida en que los usuarios encuentran de manera ágil y oportuna el contenido requerido.

Para medir la madurez en Acceso y Recuperación de la Información en Gestión de Contenido Empresarial existen varios niveles:

Nivel 1. No administrado	**Nivel 2. Incipiente**	**Nivel 3. Formativo**	**Nivel 4. Operacional**	**Nivel 5. Proactivo**
Los empleados gastan demasiado tiempo buscando usando varios motores internos de búsqueda	Índices de búsquedas mejorados y metadatos básicos aplicados	Racionalización de la tecnología de búsqueda; análisis de los registros de búsqueda más a fondo aprovechando vocabularios controlados	Desarrollo de iniciativas específicas y/o aplicaciones de búsqueda federada	La búsqueda y clasificación llega a ser en un servicio central, con motivadores de negocio diferentes

En las aplicaciones de negocio se incorporan metadatos que describen características de negocio en los documentos. Dichos metadatos no están normalizados en su totalidad y faltan incluir aquellos que garanticen el cumplimiento del ciclo de vida, sumado a esto, la mayor parte de índices existentes se centran hacia los archivos físicos. Para los documentos electrónicos faltan opciones de búsqueda y en las aplicaciones no son lo suficientemente claras para todos los usuarios lo que conlleva al uso de tiempo importante para tener éxito en la recuperación. Por lo anterior, la entidad se encuentra en el nivel 2 INCIPIENTE.

Hallazgos clave

Según las observaciones la UNP contempla el uso del sistema SIGOB el cual sirve como centralizador de las comunicaciones oficiales (entradas, salidas e internas). Este sistema fue implementado con el fin de servir como apoyo inicial de los trámites que se ejecutan. Existen otras aplicaciones dedicadas a cumplir y apoyar temas misionales, pero estas, son implementadas de forma independiente y bajo la premisa que deberán informar al sistema de gestión de contenidos sobre el estado del trámite y la custodia de los documentos.

Los documentos que se ingresan, se les asigna los siguientes datos como identificador principal: Número de radicado, fecha. Así mismo, se ingresan otros datos como:

- Descripción del documento
- Fecha de referencia
- Canal
- Asunto
- Nombre remitente
- Dependencia destino

En cuanto a la taxonomía, la clasificación que se da, por ejemplo, a las comunicaciones de entrada es a partir de una lista paramétrica de asuntos. Sin embargo, según el levantamiento hecho al equipo de gestión documental, se tiene que, aunque se asigna alguna descripción a los documentos electrónicos, estos quedan para el trámite, pero no son asociados a un expediente electrónico.

En la entidad consideran metadatos, que en la mayoría describen las características propias de los procesos de negocio. Sin embargo, falta incorporar los metadatos normalizados y requeridos dentro de un SGDEA (Comisión Europea, 2008), los cuales permiten hacer las agrupaciones y estructuras representadas en elementos como series y subseries documentales y expedientes de acuerdo al Cuadro de Clasificación y Tablas de Retención, de tal forma que permiten controlar y gestionar el ciclo lo de vida de los documentos incorporados (registro, consulta, fases de archivo, tiempos de retención, disposición final).

2.2.3 Contenido y Metadatos

Grado en el que la UNP ha analizado y clasificado su contenido haciendo uso de los instrumentos archivísticos como Cuadro de Clasificación Documental, Tablas de Retención Documental entre otros.

Nivel 1. No administrado	**Nivel 2. Incipiente**	**Nivel 3. Formativo**	**Nivel 4. Operacional**	**Nivel 5. Proactivo**
No existe un inventario oficial; no hay clasificación formal	Inventarios por dependencias y contenido inicial etiquetado	Inventario empresarial en proceso; inicio de vocabularios controlados	Todos los repositorios y tipos de contenido registrados; taxonomías globales creadas	Eliminación generalizada de contenido redundante, vencido e irrelevante, clasificación documental (taxonomía) desarrollada y orientada al dominio de la organización, permanente revisión de metadatos

La entidad tiene archivos propios desde el año 2011 y dadas las necesidades de administrar estos documentos ha generado paulatinamente sus inventarios de archivo inicialmente con personal interno (dependencias) y con los proveedores que ahora se encargan de la administración de los archivos (Archivo Central), incluyendo los fondos documentales recibidos de la Policía, Ministerio del Interior y del DAS. Así mismo, en las aplicaciones que tienen imágenes de documentos que soportan el negocio (Resoluciones, PQRSD) se han agregado metadatos que describen características de negocio en los documentos.

Al carecer de un sistema único como un SGDEA que centralice los documentos electrónicos la entidad se encuentra en el nivel 2 INCIPIENTE.

Hallazgos clave

Si bien, en la UNP utilizan ciertos metadatos para describir el contenido de los documentos, dichos metadatos no están normalizados en su totalidad, es decir, que en los inventarios físicos y a través del FUID, puede que algunos años no estén todos los datos requeridos en el formato de inventario y en otros años se encuentre mayor

información, esto debido a los cambios administrativos y las formas de realizar la identificación, clasificación, archivado y ubicación de los documentos, que impacta los metadatos usados, así mismo al existir diferentes aplicaciones y necesidades de negocio, no se ha definido una política general de metadatos mínimos que debe tener un expediente y documento y cuales pueden personalizarse en cada herramienta.

Aunque para el usuario final no sea evidente, esta falta de metadatos archivísticos afecta el proceso de accesibilidad y disponibilidad a lo largo del tiempo, la recuperación eficiente, interoperabilidad con otros sistemas de información, procesos de migración entre otras dificultades que se presentan al no tener estandarizados y socializados los metadatos de los documentos.

La entidad cuenta con los Instrumentos Archivísticos como Tablas de Retención Documental y de forma general avanza en su aplicación para que desde las oficinas de gestión se organicen los documentos de acuerdo a ellas. En este aspecto, el grupo de Gestión Documental cuenta con procedimientos y políticas que refuerzan a las áreas a través de procesos de capacitación y actos administrativos como Circulares para garantizar su adecuada clasificación y cumplimiento.

2.3 DIMENSIÓN SISTEMA

La UNP aspira a aumentar y ampliar las capacidades de ECM mediante la implementación del SGDEA, para combinar los usuarios y las tecnologías de gestión documental formando un punto de mayor presencia en toda la entidad.

En esta evolución de todas las soluciones de administración también se empiezan a ver las capacidades en el mejor ajuste cuando se busca hacer frente a los requisitos de negocio específicos, tales como la gestión de integración y automatización de procesos críticos. Conforme a nuestro modelo referencial y a la evaluación que se hace por cada sub dimensión, la entidad se encuentra en un nivel 3 FORMATIVO, en donde se evalúa que el concepto ECM sea considerado como un servicio compartido con todos sus

aspectos dirigidos por la estrategia organizacional, además que el concepto de ECM complementa otros componentes que definen el panorama de la tecnología de la empresa.

2.3.1 Seguridad del Sistema (Alcance y Cobertura)

Nivel de adopción de la capacidad organizacional del Gestor de Contenido Empresarial y grado en el que el acceso al contenido actual refleja los derechos y permisos de la gestión de documentos.

Según el marco de referencia, para medir la madurez en Seguridad, Alcance y Cobertura en Gestión de Contenido Empresarial existen varios niveles que se evalúan de la siguiente forma:

Nivel 1. No administrado	**Nivel 2.** **Incipiente**	**Nivel 3.** **Formativo**	**Nivel 4.** **Operacional**	**Nivel 5.** **Proactivo**
No existe un régimen de seguridad. No hay comprensión de los tipos de contenido básicos. No hay sistemas	En función de sistemas individuales. Algunas implementaciones básicas de gestión documental con flujos de trabajo simples. Esfuerzos dispersos por áreas	Proyectos formales iniciados para abordar las deficiencias y redundancias de seguridad debido a múltiples soluciones. Identificación de los tipos de contenido del negocio, locales; proyectos piloto de DAM, BPM, etc. Primeros intentos de combinar o integrar sistemas en todas las áreas	Los sistemas están habilitados para soportar políticas y procedimientos existentes. Sistemas de información críticos para el negocio son priorizados. Iniciativas departamentales exitosas se han escalado en toda la empresa	La seguridad es tratada como un servicio centralizado compartido Disponibilidad de una amplia diversidad de sistemas de gestión. Fomento y adopción de innovaciones respecto a niveles departamentales

En la entidad se tienen lineamientos para estandarizar el modelo de seguridad en un alto nivel que se debería tener, pero aún falta detallar un modelo de seguridad extensible que se adapte para cualquier contenido que se incorpore y además que cumpla con los estándares nacionales y de la industria.

Se ha empezado a automatizar flujos de trabajo y misionales como por ejemplo el proceso de Resoluciones, sin embargo, se deben empezar a abarcar otros proyectos piloto con base a un modelo documental ampliable a otros sistemas y funcionalidades de un ECM. Lo anterior teniendo en cuenta que la entidad se encuentra en el nivel 3 FORMATIVO.

Hallazgos clave

Se contempla la seguridad y confidencialidad de los documentos a partir de

- Asignación de roles por grupos de directorio activo.
- Estos roles permiten ver información y grupos de documentos del nivel de seguridad que se establezca.

Se tiene el grupo de seguridad de la información, la cual realiza los lineamientos y divulga las políticas y restricciones para que las demás áreas las ejecuten en el marco que se plantea. Esto incluye los procesos y herramientas tecnológicas. En este se definen los lineamientos generales mas no se entra al detalle de cada herramienta.

2.3.2 USABILIDAD

La usabilidad es la habilidad de transferir y utilizar información de manera uniforme y eficiente, de forma sencilla para los usuarios finales.

Para medir la madurez en usabilidad en Gestión de Contenido Empresarial existen varios niveles:

Nivel 1. No administrado	Nivel 2. Incipiente	Nivel 3. Formativo	Nivel 4. Operacional	Nivel 5. Proactivo
La falta de sistemas hace que salgan a flote consideraciones de usabilidad en el usuario final	Los índices de adopción de los empleados se miden, pero sin analizar la insatisfacción	Algunas iniciativas usan análisis de escenarios y técnicas de personas - usuario para guiar el diseño	Todos los sistemas se basan en el diseño centrado al usuario; recolección formal de su retroalimentación	La usabilidad es un principio rector de toda la actividad de los sistemas

En la Unidad se encontró que, para el acceso a los documentos, no existe una única interfaz para que el usuario interactúe lo cual dificulta identificar en todos los casos los metadatos o la cantidad de clics que debe dar en cada pantalla para obtener el resultado deseado, así que debe trabajarse en la satisfacción del usuario en usar adecuadamente las aplicaciones y buscar otros medios para la interacción como podrían ser los dispositivos móviles que son más gráficos y sencillos de usar. Lo anterior teniendo en cuenta que la entidad se encuentra en el nivel 2 INCIPIENTE.

Hallazgos clave

Según la información levantada en la actualidad se tienen varios canales de medios para la aplicación de gestión documental entre los que se encuentran el portal web, buzón de correo electrónico, ventanilla presencial. Sin embargo, existen una dependencia alta hacia el uso del soporte físico.

3. NIVEL DE MADUREZ ACTUAL

A partir del análisis de la información suministrada por la entidad en las entrevistas, procedimientos, anexos recibidos, observaciones en campo, y la misma calificación calculada por el judicio experto de Soaint, se define a continuación la situación actual en términos de dicho análisis.

El nivel de madurez visualizado de forma general de la UNP es FORMATIVO, lo que corresponde dentro del modelo a un nivel 3, el cual contiene las siguientes características según nuestro marco referencial:

La empresa ha inventariado sus contenidos e implantado planes, políticas y procedimientos, sin embargo, están en proceso de implementación y probablemente le tome varios años. Múltiples proyectos están en marcha, pero el conflicto del riesgo y el fracaso en la ausencia de una estrategia más amplia. Las nociones de gestión del ciclo de vida de la información comienzan a quedar incorporadas.

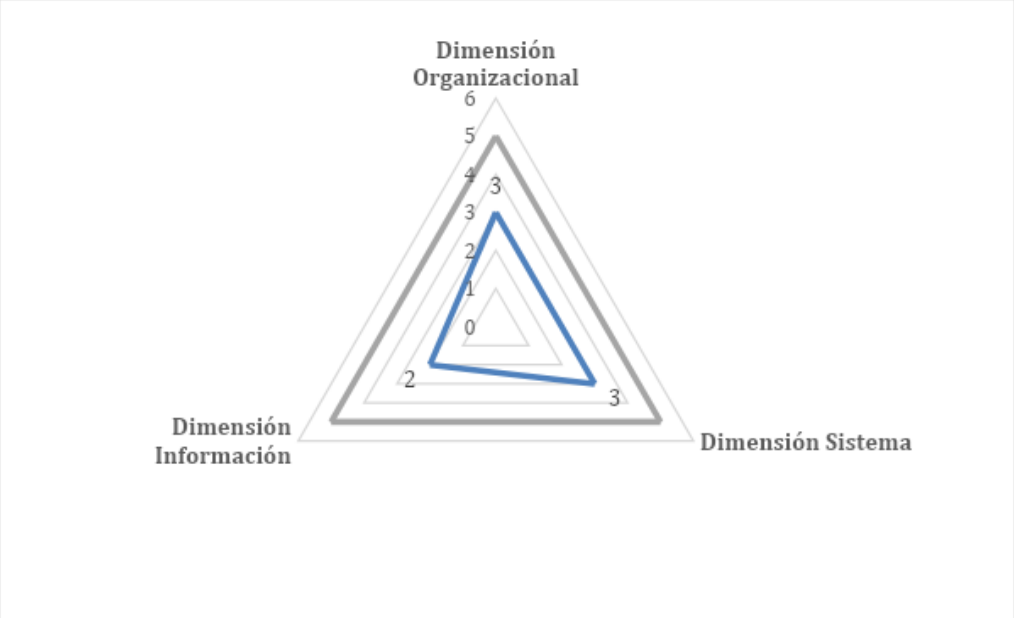

Ilustración 3 Radar de madurez actual por dimensión

DESCRIPCIÓN DEL NIVEL EN CADA DIMENSION		
Dimensión	**Nivel**	**Descripción**
Organizacional	Formativo (Nivel 3)	La entidad se está encaminando en funcionalidades ECM, competencias tanto en los ámbitos técnicos como en el de negocios. Se da inicio y énfasis a desarrollar análisis de los procesos interdepartamentales y se empieza a ver cómo la capacidad ECM aplicada puede mejorar la eficiencia y la eficacia. La mejora también se ha hecho en la forma en que TI y el negocio establecen planes estratégicos de desarrollo.
Información	Incipiente (Nivel 2)	En las aplicaciones de negocio desde los diferentes puntos de integración, incorporan metadatos que describen características de negocio en los documentos. Dichos metadatos no están normalizados en su totalidad y las opciones de búsqueda en las aplicaciones no son lo suficientemente claras para todos los usuarios lo que conlleva al uso de tiempo importante para tener éxito en la recuperación. Las áreas no están automatizando y gestionando la totalidad de los documentos y aún faltan esfuerzos para que los modelos documentales tengan una visión única y empresarial.
Sistema	Formativo (Nivel 3)	La entidad aspira a aumentar y ampliar las capacidades de ECM mediante la búsqueda de oportunidades como los proyectos de SGDEA para combinar los usuarios y las tecnologías de gestión documental formando un punto de mayor presencia corporativa. En esta evolución de todas las soluciones de administración también se empiezan a ver las capacidades en el mejor ajuste cuando se busca hacer frente a los requisitos de negocio específicos, tales como la gestión de integración y automatización de procesos críticos.

3.1 SEMÁFORO DE ATENCIONES

Dentro de la evaluación específica de las sub dimensiones de la madurez, se representa en la siguiente tabla la atención requerida en cada una de ellas para asegurar el éxito y evolución de las iniciativas ECM.

Indicadores de Rendimiento: Dimensión Organizacional — Nivel: **Formativo**

Subdimensión	Puntaje	Nivel de Madurez	Detalle	Condición
Experiencia en Tecnologías de Información	3	Formativo	Versión 2.0 más avanzada en implementaciones de sistemas, con enfoque en el contenido crítico para el negocio	Atención Alta
Experiencia en Negocio	3	Formativo	Los planes de comunicación incluyen cambios a los principales interesados sobre el valor de negocio de ECM	Atención Alta
Alineamiento	3	Formativo	TI y el negocio entienden su papel en la gestión de la información y sus respectivas estrategias ya no son desarrolladas sin tener en cuenta otras áreas.	Atención Alta
Experiencia Gobierno	3	Formativo	Desarrollo de la estructura de gobierno de la información y codificación de los procedimientos	Atención Alta
Procesos de la Gestión Documental	3	Formativo	Modelado inicial de procesos entre departamentos para preparar para la automatización. Desarrollo formal de esquemas electrónicos para la retención documental y disposición final.	Atención Alta

Indicadores de Rendimiento: Dimensión Información — Nivel: **Incipiente**

Subdimensión	Puntaje	Nivel de Madurez	Detalle	Condición
Uso eficiente de los contenidos	2	Incipiente	Aún existe contenido duplicado, pero los empleados son concientes del problema	Atención Crítica
Acceso y recuperación	2	Incipiente	Índices de búsquedas mejorados y metadatos básicos aplicados	Atención Crítica
Contenido y Metadatos	2	Incipiente	Inventarios por dependencias y contenido inicial etiquetado	Atención Crítica

Indicadores de Rendimiento: Dimensión Sistema — Nivel: **Formativo**

Subdimensión	Puntaje	Nivel de Madurez	Detalle	Condición
Seguridad del Sistema (Alcance y Cobertura)	3	Formativo	Proyectos formales iniciados para abordar las deficiencias y redundancias debido a múltiples soluciones.	Atención Alta
Usabilidad	2	Incipiente	Los índices de adopción de los empleados se miden, pero sin analizar la insatisfacción	Atención Crítica

La Dimensión Información se encuentra en un nivel de atención crítico, pues sus tres sub dimensiones: Uso eficiente del contenido, Acceso y recuperación y Contenido y metadatos así lo indican. Se deben enfocar acciones que permitan gradualmente ir mejorando cada uno de aspectos que permitan desarrollar las capacidades requeridas. Las acciones que se realicen en esta son requeridas para elevar en general los niveles de madurez de la entidad.

Dentro de las dimensiones positivas se encuentra la Dimensión Organizacional; aunque su atención es alta, se ubica dentro del nivel intermedio en el modelo de madurez, esto refleja que ya se está trabajando en la entidad aunando esfuerzos hacia implementaciones de diferentes iniciativas ECM.

Es importante resaltar que en general, el nivel de la madurez de la institución necesita una atención alta en casi la mitad de las sub dimensiones, que no solo son tecnológicas, sino organizacionales y estructurales; y sobre las cuales debe formarse una visión unificada y evaluada constantemente por la institución como uno de los factores clave de la productividad de su quehacer diario.

A partir de las recomendaciones propuestas para cada una las sub dimensiones se dan las bases y lineamientos que permiten elevar el nivel de madurez actual en la UNP. Estas recomendaciones son el punto de partida que permitirán en la etapa de Estrategia, definir los objetivos hacia dónde se dirigirán los esfuerzos frente a las estrategias ECM y que serán incorporadas en el portafolio de iniciativas.

3.2 LÍNEA BASE

La línea de base refleja el estado actual de la madurez respecto a cada una de las dimensiones y sub dimensiones y es el marco sobre el cual se irá verificando la evolución en la entidad con las actividades que se realicen en el futuro. La siguiente gráfica representa el estado del arte:

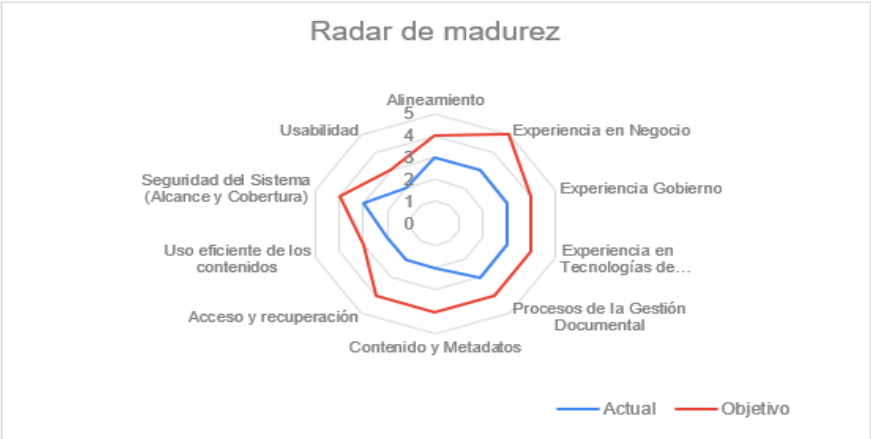

Ilustración 4 Radar de madurez por sub dimensión (actual y objetivo)

Con la línea base se pueden identificar las sub dimensiones más débiles y son las cercanas al punto cero. Son estas dimensiones las que definen el inicio de la ruta crítica de atención inmediata como se presentó en el semáforo de atenciones. En este caso, dichas sub dimensiones tienen el mayor nivel de atención puesto que pueden generar consecuencias de gran impacto a corto y mediano plazo.

A continuación, se presenta la ruta crítica de atención en las siguientes sub dimensiones:

Sub dimensión	Impacto
Uso eficiente de los contenidos	Disminución en la duplicidad de información. Reutilización de contenidos a través de diferentes sistemas y canales.
Acceso y recuperación	Búsqueda y recuperación centralizada de información como soporte y apoyo de los procesos misionales.
Contenido y Metadatos	Descripción detallada del contenido y modelo documental alineados a los procesos de negocio. Esta sub dimensión está directamente relacionada con las sub dimensiones de Acceso y Recuperación y Usabilidad.
Usabilidad	Afecta la madurez de la Dimensión de Sistema y su relación con la sub dimensiones de Acceso y Recuperación y Experiencia en TI.

3.3 RECOMENDACIONES

✓ **Generar una política de comunicación y envío de documentos**

Es importante definir en el marco de la consulta y envío de documentos al interior de la entidad una serie de lineamientos que permitan controlar los canales de comunicación existentes. Los canales de comunicación como el correo electrónico, aplicaciones móviles

o chat corporativo, deberían se habilitadores de estas políticas y aportar a la facilidad de impartir estas buenas prácticas.

En estas se debería aclarar la importancia del correo electrónico como vehículo de comunicación que permite transportar información para el cumplimiento de metas y trabajo diario, más no para almacenar o gestionar documentos. Para este caso sería importante empezar a diseñar e implementar soluciones que permitan gestionar procesos documentales como un SGDEA.

- ✓ **Fortalecer el proceso de planeación y producción documental**

"La falta de la gestión y la necesidad percibida de las firmas físicas se dan como las principales razones por las que todavía hay mucho papel en las entidades para la gestión de sus procesos de negocio. También se percibe la poca importancia y compromiso en la protección del medio ambiente" (AIIM, 2014).

El proceso documental de planeación, implica realizar un análisis detallado del porque y para qué de la creación de un documento y analizar detalladamente su utilidad y gestión. La producción comprende los aspectos de origen, creación y diseño de formatos y documentos conforme a las funciones de cada área. El hecho de contar con un proceso normalizado, documentado y automatizado de producción documental, que incluye firmas electrónicas, permitirá en gran parte medir la ejecución de actividades relacionadas con el proceso. Gestionarlos en un entorno colaborativo, disminuirá en gran medida los casos en los cuáles aún sigue prosperando el uso del papel en algún trámite.

- ✓ **Fortalecer los procesos de formación y capacitación para los funcionarios**

Es importante que se fortalezca los programas de formación y capacitación en pro de conocer las funcionalidades y ventajas de los sistemas existentes de tal forma que

los funcionarios aprovechen su contenido y hagan uso eficiente del mismo, evitando duplicidad y bajo nivel de acceso. De igual forma, reforzar los procedimientos contemplados en la entidad, en materia archivística ayuda a difundir en los diferentes niveles los beneficios de contar con una gestión documental madura.

- ✓ **Establecer un plan de migración que se ejecute conforme al modelo documental definido**

El hecho que existan documentos duplicados puede influir en gran parte en que no se adopten políticas de migración que profundicen en el modelo documental que deben gobernar sobre los contenidos migrados.

Un plan deberá incluir: la planeación de la migración, en donde se tiene el alcance inicial, flujo de actividades y tiempo; la valoración, en donde se determina la calidad del contenido por migrar (migración "as-is", migración con re - trabajo, sin necesidad de migración); diseño y definición, en donde se indica el nivel de impacto sobre los módulos existentes relacionados a los procesos y ciclo de vida; eventualmente se genera un plan de migración, en el que se detallará como se abordará la ejecución de la migración, recomendaciones, plan de acción y verificación/ auditoría del proceso.

Finalmente, un plan de migración debería contemplarse como una política que se construya con ayuda del proceso de gestión documental y que se gestione basado en las recomendaciones del área de TI - Arquitectura Empresarial, en donde se busque definir los lineamientos, agendas, planes de integración y migración con el fin de disminuir el impacto en las labores de los usuarios finales.

- ✓ **Delimitar funcionalidades del SGDEA (ECM) de funcionalidades de Negocio**

Delimitar las funciones de negocio y las de gestión documental, en aras de tener la visión de Arquitectura Empresarial, donde se tengan herramientas especializadas, por un lado, en los procesos de negocio, y por otro, en la gestión documental y de contenidos. Una

plataforma ECM es la responsable de gestionar los contenidos de una forma robusta y con servicios propios que se pueden exponer a cualquier aplicación de negocio sin que esta última sea recargada en sus capacidades a la hora de obtener contenido, se debe planear e identificar estos aspectos antes de su implementación.

- ✓ **Incorporar metadatos archivísticos para cumplimiento del Ciclo de Vida**

Implementar y garantizar el cumplimiento en las actividades de indexación de los documentos electrónicos con respecto a los metadatos mínimos que deben describirse, como los mencionados en el decreto 1080 de 2015 (Ministerio de Cultura, 2015) (Cap. V Gestión de Documentos) y en la ISO 23081 - Gestión de Metadatos (ISO, 2006).

Las normas aplicables que se definan para la descripción de metadatos relativas a los documentos deberían incluirse en los procedimientos que rigen todos los procesos de negocio en los que se requieren, de esta manera se asegura su cumplimiento independiente la aplicación de negocio que lo implemente.

- ✓ **Modelo de metadatos único**

Alinear las arquitecturas de la información con las taxonomías y esquemas de clasificación pertenecientes a un modelo de metadatos unificado y corporativo, establecido por el área de Gestión Documental en conjunto con las áreas de negocio.

Se recomienda que se cree el catálogo de metadatos empresarial para darle un valor adicional a los datos y adquieran la categoría de información, al dotarlos de una estructura inteligente, que pueda usarse en varios sistemas de información de manera uniforme e integrada, que aporte a las actividades cotidianas como realizar un registro de inventario, la solicitud de préstamo con metadatos mínimos definidos por serie/subserie, entre otras.

Este catálogo resuelve la subjetividad de la persona que realiza la descripción de los documentos y en su lugar entrega una herramienta que recopila de forma sintetizada el

negocio, a través de metadatos que pueden ser usados por cualquier funcionario para que, en momento de realizar búsquedas, la recuperación sea eficiente.

- ✓ **Generar un plan de diseño para los temas relacionados con la preservación y normalización de la imagen corporativa garantizando la usabilidad en las aplicaciones internas de entidad.**

En este plan se debería tener en cuenta los siguientes ítems:
Procurar que los canales sean los mínimos, se centralicen y su diseño este normalizado a través de una política.

Integrarse con iniciativas de contenido más amplias para ofrecer una gestión de contenidos de empresa (ECM) más extensa.

Dar soporte a varios usos de negocio y orígenes de contenido para cubrir una amplia gama de necesidades de negocio.

Iniciar la experiencia de usuario y, en este caso, la experiencia de contenido, con historias de usuario bien documentadas y detalladas en el requerimiento identificado. En estas se deberá tener en cuenta:

Diseño de experiencia de usuario:

- Interacción de patrones de diseño. Pueden ser considerados como la unión de lecciones de lo que ha funcionado bien en el pasado. Estos patrones ilustran las mejores prácticas de la experiencia interactiva y proveen un lenguaje común para los equipos que se encuentran implementando.

- Guías de estilos. Guías visuales de estilo o los estándares de la marca corporativa, la ayuda de opciones de diseño y consistencia de la marca de dirección. En este caso, por ejemplo, se podría detallar una guía o política de interfaces de usuario de ECM / BPM.

- Tendencias de diseño. tendencias de diseño visual, tales como diseño plano, diseño responsivo, tarjetas y la tipografía como el diseño puede influir en las decisiones de diseño visual que hacemos. Sin embargo, las tendencias, al igual que los patrones y procesos, no son reglas rígidas y ágiles, y no son un sustituto ni miden la comprensión de las necesidades del usuario.

- Diseño de plantillas visuales. En este caso deberían tenerse en cuenta componentes pre construidos que permitan generar rápidamente interfaces de usuario para cubrir requerimientos emergentes.

El hecho de adoptar las políticas de diseño para facilitar la interacción de los funcionarios con los sistemas, permitirá simplificar los procesos documentales y que las personas se empoderen de las tecnologías dispuestas para tal fin.

En nuestra experiencia, cuando hacemos una personalización de una herramienta conforme a la imagen corporativa del cliente, existe una mayor adaptabilidad de los usuarios finales y una menor resistencia al cambio. Además, el hecho de mantener en foco la estandarización y centralización de interfaces permiten disminuir la carga operacional a los empleados.