

# Como implementar un proyecto de cero papel en una organización?



**Marco Vinicio Lenci, Consultor Gerencial**  
Cel. 310-5670604  
Email: [mvlbs@gmail.com](mailto:mvlbs@gmail.com) skype: mvlbs

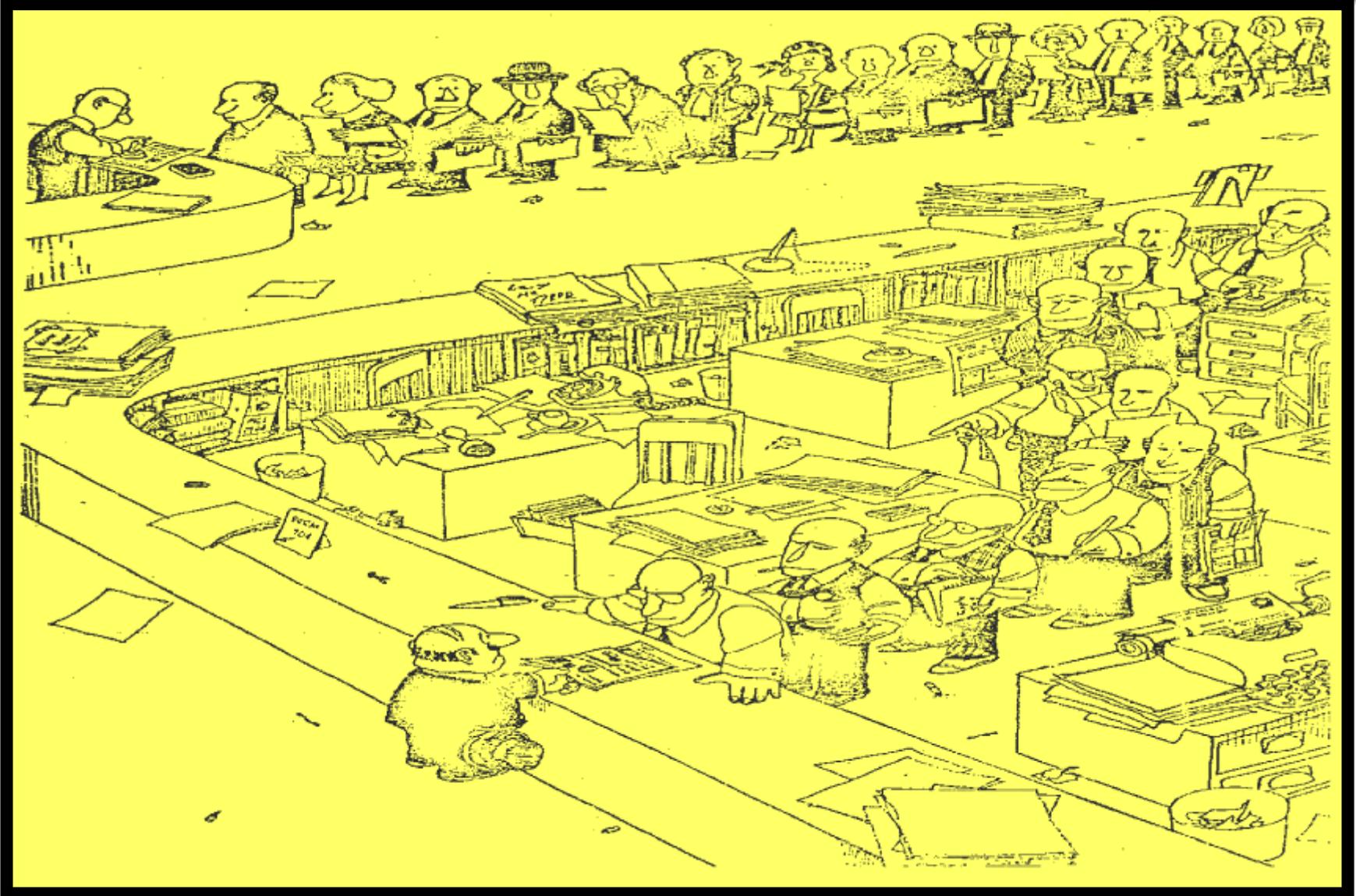
# Agenda de la conferencia Como implementar un proyecto de cero papel en una organización:



- Cuál es la Visión del Gobierno en Línea 3.1 y en Cero Papel?
- Cuáles son los retos en Organizaciones Colaborativas Inteligentes?
- Cuáles son los retos en Administración Inteligente de Información y Documentos?
- Cuáles son los retos en Metas y Mejores Prácticas para proyectos en Cero Papel?
- Cuáles son los retos en Planeación Estratégica de Arquitectura Empresarial Estatal, de Información y Cero Papel?
- Cuáles son los retos en Administración de Proyectos de Cero Papel?
- Caso: Sistema Nervioso Digital para Gobierno Departamental y Municipal en Línea en el Valle del Cauca - Año 2000
- Reflexión y Conclusiones
- Preguntas

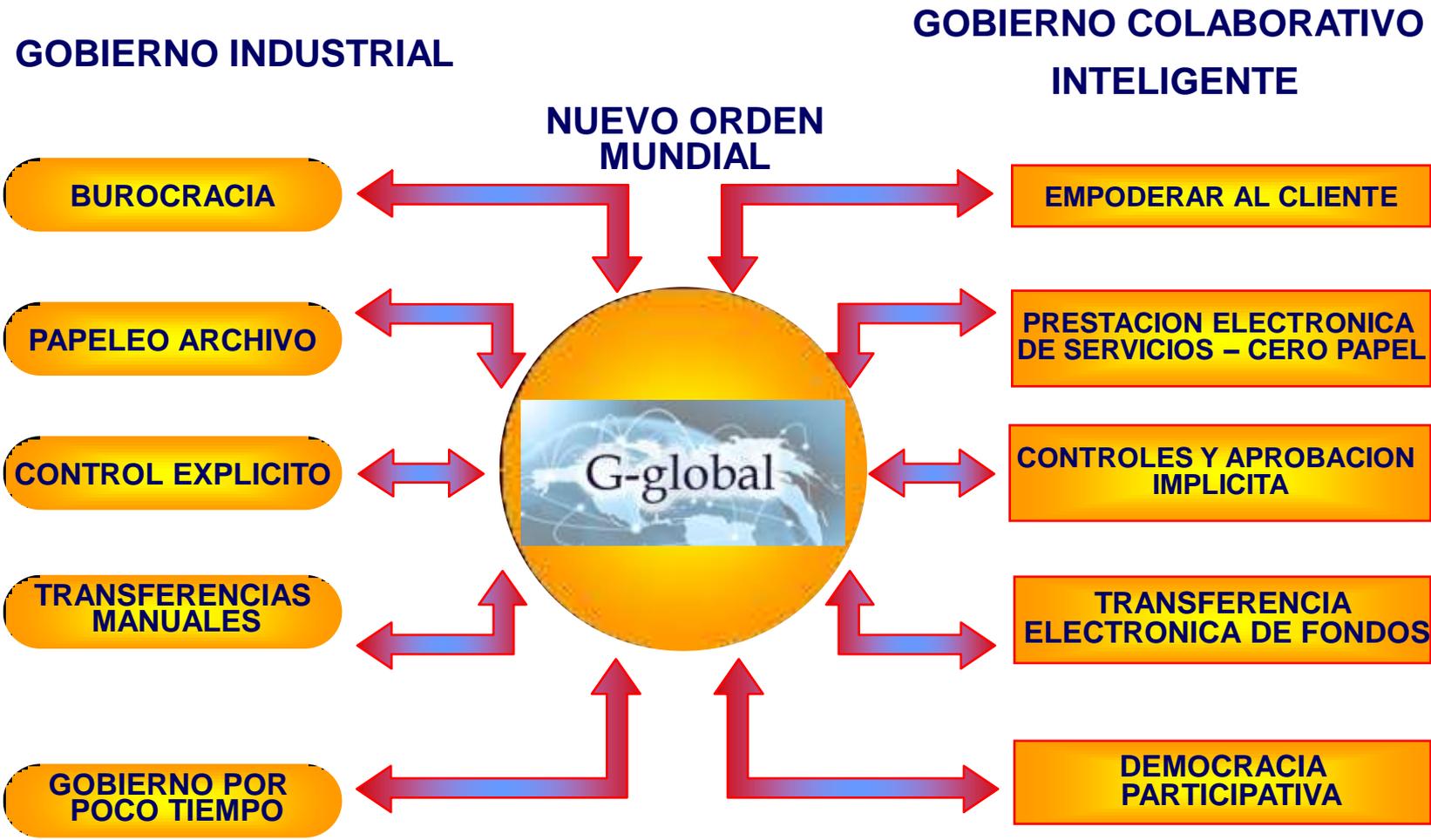


**Cuál es la Visión del Gobierno  
en Línea 3.1 y en Cero Papel?**





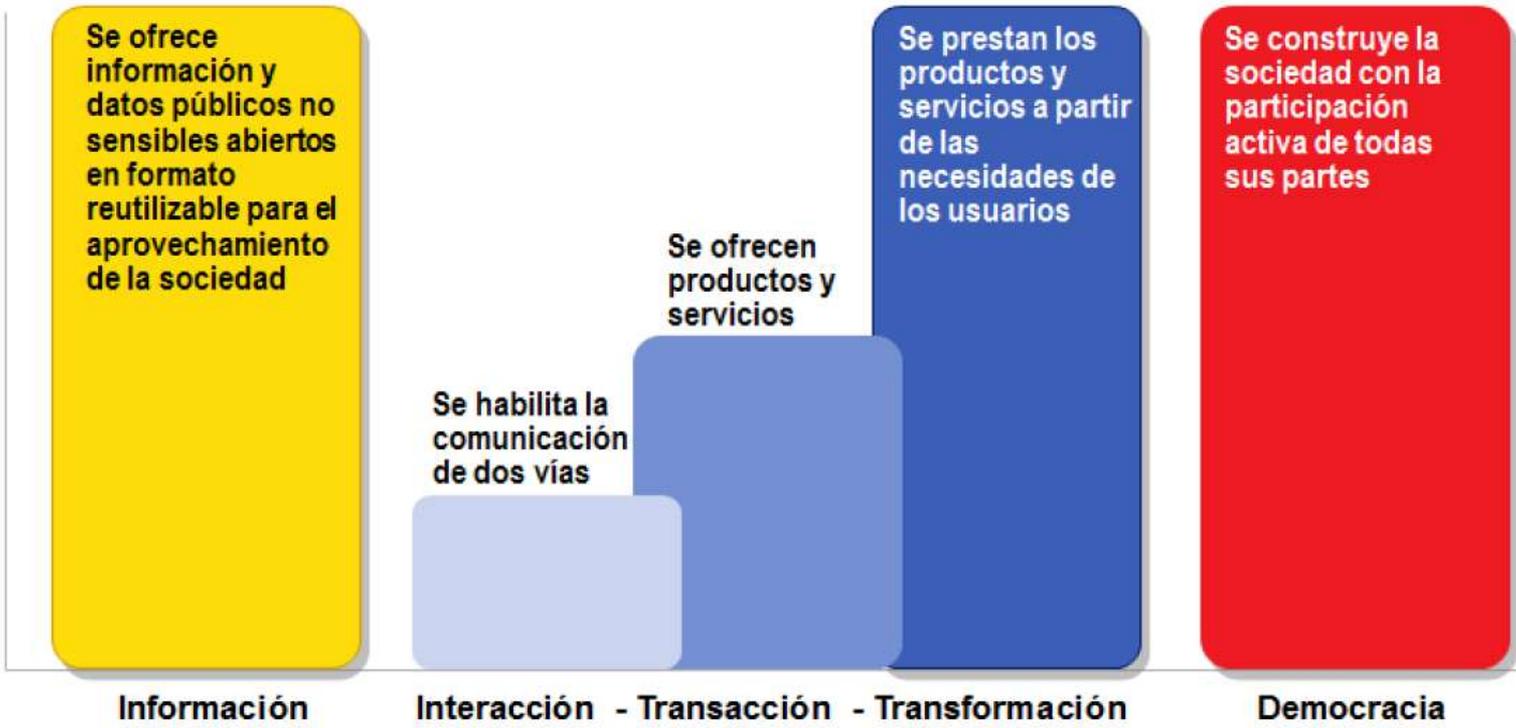
# Alineación con tendencias globales en Gobierno Colaborativo Inteligente





# Alineación del Gobierno en Línea 3.1 de Colombia con tendencias globales

- Mejoramiento permanente**  
Innovación constante de acuerdo con retroalimentación
- Avanzado**  
Está interiorizado y se ofrecen todos los servicios
- Básico**  
Entendimiento organizacional y oferta de primeros servicios
- Inicial**  
Condiciones para habilitar el componente



## Gobierno como plataforma

### # 6 Mundo: Participación electrónica



# MINTIC – Estrategia Gobierno en Línea 3.1 en Colombia

## Visión a 2015 / 2016 / 2017



En el año 2015 la ciudadanía en general tendrá acceso de forma oportuna a más y mejor información bajo un esquema de comunicación en doble vía y de rendición de cuentas permanente y en tiempo real, lo cual permitirá una mejor participación en el proceso de toma de decisiones y un mejor ejercicio del control social.

De igual forma, la ciudadanía no tendrá la necesidad de hacer filas ni asistir personalmente a las entidades para llevar a cabo sus trámites y recibir los servicios del Estado, generando una relación más fácil, con menores costos y que genere mayor confianza y satisfacción.

Lo anterior será logrado gracias a que las entidades se habrán transformado en entidades digitales abiertas, pues habrán incorporado las TIC de forma transversal en su operación tradicional, transformando su funcionamiento interno y la relación con sus usuarios.

# MINTIC – Estrategia Gobierno en Línea 3.1 en Colombia

## Visión a 2015 / 2016 / 2017



Para esto **las entidades** contarán con sedes electrónicas, en donde se dispondrá de acceso multicanal a toda la información, así como a la **gestión en línea de trámites y servicios**, observando permanentemente las condiciones de accesibilidad, usabilidad, calidad, seguridad, reserva y privacidad.

Igualmente, se habrá creado una cultura de colaboración y participación, en donde se intercambiará activamente información por medios electrónicos entre entidades, se construirán políticas y estrategias con la participación electrónica de actores clave, y existirán las condiciones para que terceros creen nuevos servicios que generan valor a la ciudadanía.

Asimismo, **la entidad** habrá reducido al menos el 30% de su consumo de papel a la vez que aumentará su eficiencia debido a la optimización y uso de medios electrónicos en sus procesos y procedimientos. Lo anterior estará sustentado en el conocimiento de las necesidades de los usuarios, la adopción de nuevas tendencias tecnológicas y la implementación de buenas prácticas, generando así un esquema de innovación y mejoramiento permanente.



# Lineamientos de la Política Cero Papel y Eficiencia Administrativa en la Administración Pública

De conformidad con las Bases del Plan Nacional de Desarrollo 2010 - 2014, es propósito del Gobierno Nacional tener una gestión pública efectiva, eficiente y eficaz.

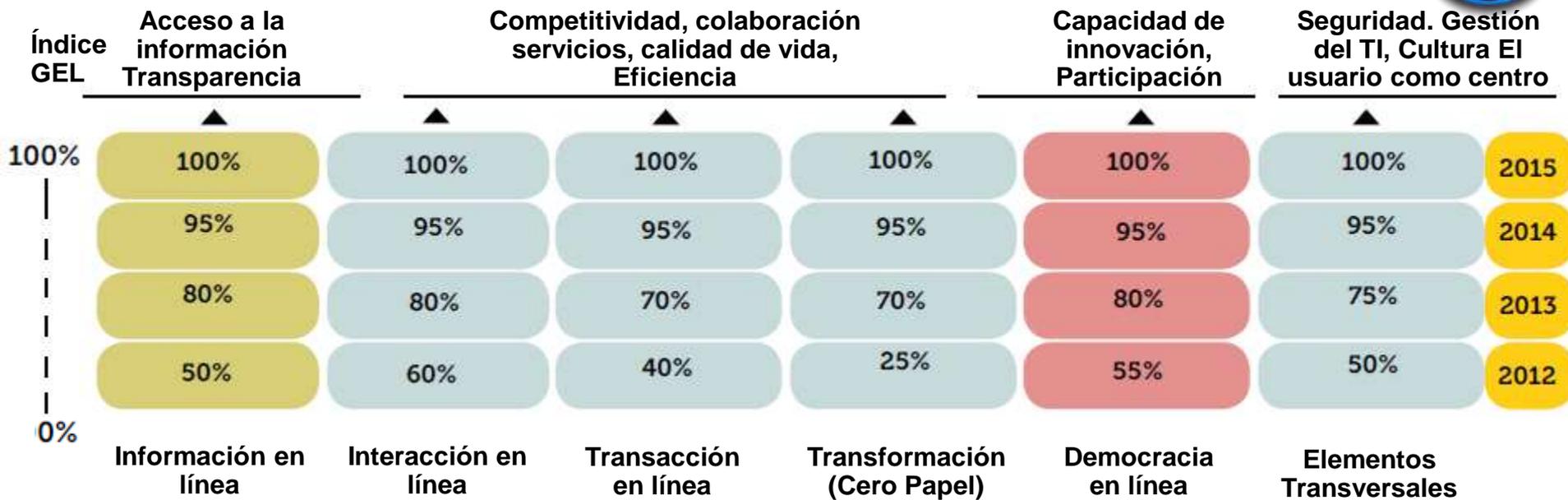
Dentro de las estrategias principales para la implementación de esta política, se encuentra la denominada "Cero Papel" que consiste en la sustitución de los flujos documentales en papel por soportes y medios electrónicos, sustentados en la utilización de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones.

Esta estrategia, además de los impactos en favor del ambiente, tiene por objeto incrementar la eficiencia administrativa.

Con el fin de avanzar en la Política de Eficiencia Administrativa y Cero Papel en la Administración Pública, los organismos y entidades destinatarias de la presente directiva deberán identificar, racionalizar, simplificar, y automatizar los trámites y los procesos, procedimientos y servicios internos, con el propósito de eliminar duplicidad de funciones y barreras que impidan la oportuna, eficiente y eficaz prestación del servicio en la gestión de las entidades.



# Visión – Metas de Entidad Digital Abierta del Gobierno en Línea 3.1 de Colombia



## Herramientas de apoyo para implementar Gobierno en Línea

**Políticos y de regulación:** comprende la definición de lineamientos, metodologías, estándares y desarrollos normativos que se requieran para que las entidades comprendan e implementen acciones.

**Capacitación y acompañamiento:** hace referencia a las acciones que deben ser impulsadas desde el Ministerio TIC para difundir la Estrategia, fortalecer la industria de TI, acompañar y orientar su ejecución en las diferentes entidades y la capacitación de servidores públicos y ciudadanos para la apropiación y uso de los servicios implementados.

**Infraestructura tecnológica:** implica el desarrollo y administración de las soluciones comunes y plataformas tecnológicas transversales para el uso de las entidades dispuestas por el Ministerio de Tecnologías de la Información a las Comunicaciones.



# Fases de la Estrategia de Gobierno en Línea 3.1 en Colombia

## 1- Elementos Transversales

- Institucionalizar la Estrategia de Gobierno en línea.
- Centrar la atención en el usuario.
- Implementar un sistema de gestión de Tecnologías de Información.
- Implementar un sistema de gestión de seguridad de la información (SGSI).

## 2- Información en línea

- Publicación de información.
- Publicación de datos abiertos.

## 3- Interacción en línea

- **Habilitar espacios electrónicos para interponer peticiones,**
- **Habilitar espacios de interacción.**

## 4- Transacción en línea

- Formularios para descarga y/o diligenciamiento en línea,
- Expedición en línea de certificaciones y constancias,
- Automatización de trámites y servicios,
- Ventanillas Únicas Virtuales,
- Pagos en línea,
- Uso de firmas electrónicas y digitales, entre otros.

## 5- Transformación (política de Cero Papel)

- **Actividades para hacer uso de medios electrónicos en procesos y procedimientos internos,**
- **Actividades para intercambiar información entre entidades.**

## 6- Democracia en línea

- **Definir la estrategia de participación;**
- **Construir participativamente las políticas y planeación estratégica;**
- **Abrir espacios para el control social;**
- **Abrir espacios de innovación abierta.**







# Modelo de Madurez en Gobierno en Línea 3.1 en Colombia para 2012 – 2015 - 2017

Mejoramiento  
permanente

Nivel en el cual hay interiorización, innovación y réplica de experiencias exitosas en cuanto al Gobierno en línea

Avanzado

Nivel en el cual se masifica la prestación de trámites y servicios en línea de acuerdo con las necesidades identificadas de los ciudadanos y usuarios

Básico

Nivel en el cual hay evidencia de prestación de trámites y servicios en línea

Inicial

Nivel en el cual se cuenta con las condiciones institucionales

Satisfacción  
del usuario

Índice GEL

**La Estrategia de Gobierno en línea da respuestas satisfactorias a los siguientes interrogantes:**

1. ¿Cómo hacer más fácil la relación del Estado con la ciudadanía?
2. ¿Cómo hacer más eficiente la gestión pública?
3. ¿Cómo mejorar la satisfacción de los usuarios?
4. ¿Cómo proteger y optimizar los recursos públicos?
5. ¿Cómo innovar ante los retos institucionales?
6. ¿Cómo promover y hacer más y mejor control social?



# **Cuáles son los retos en Organizaciones Colaborativas Inteligentes?**



# Reto: Economía Inteligente

Una Economía Inteligente hacia un crecimiento inteligente, sostenible, colaborativo e integrador

instrumentada, interconectada e inteligente





# Reto: crecimiento veloz en volumen, variedad y granularidad de información = complejidad inusual

La Información y documentos se están duplicando cada 18 meses

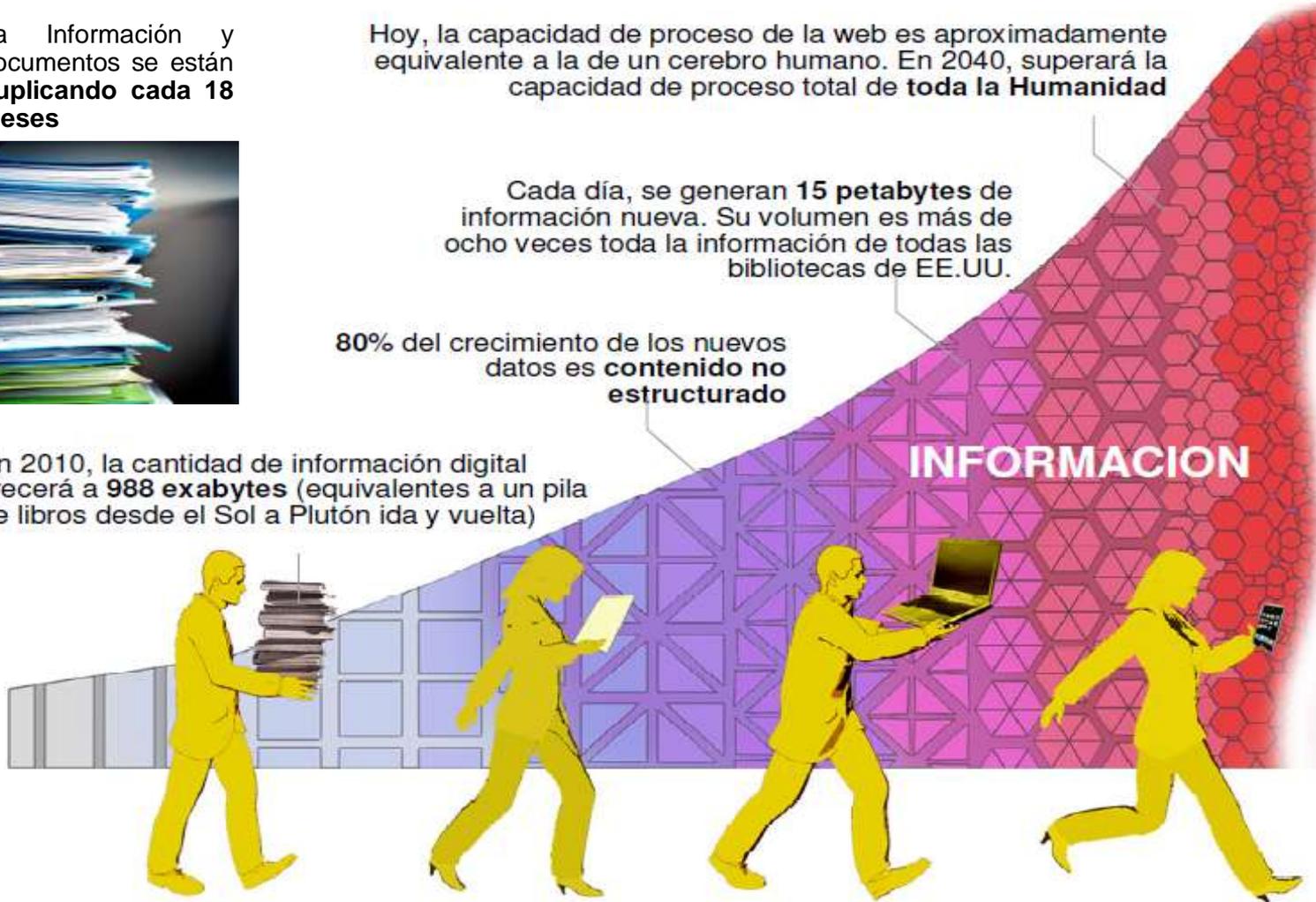


Hoy, la capacidad de proceso de la web es aproximadamente equivalente a la de un cerebro humano. En 2040, superará la capacidad de proceso total de **toda la Humanidad**

Cada día, se generan **15 petabytes** de información nueva. Su volumen es más de ocho veces toda la información de todas las bibliotecas de EE.UU.

80% del crecimiento de los nuevos datos es **contenido no estructurado**

En 2010, la cantidad de información digital crecerá a **988 exabytes** (equivalentes a un pila de libros desde el Sol a Plutón ida y vuelta)



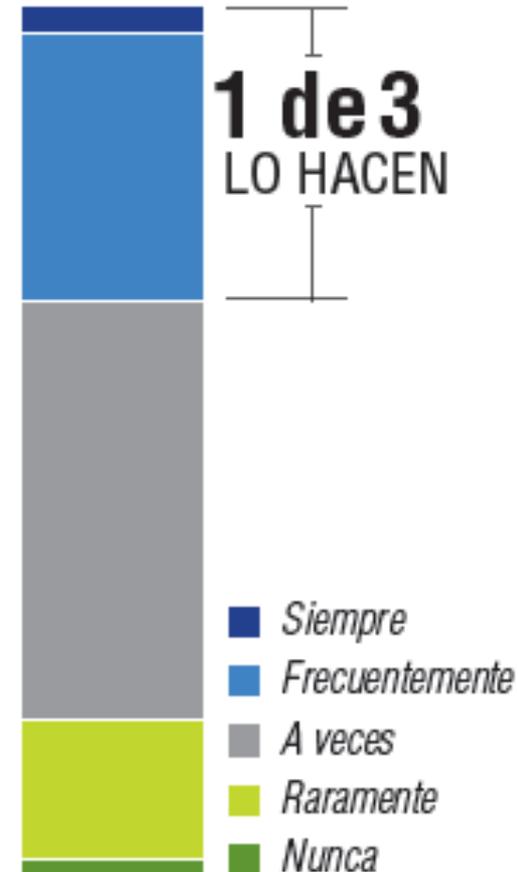


# Reto: La 3ra parte de los ejecutivos toma decisiones importantes con información incompleta o no fiable!

*Más del 95% de decisiones de negocio están basadas en un documento*



© Scott Adams, Inc./Dist. by UFS, Inc.





# Organización Actual vs. Organización Colaborativa Inteligente

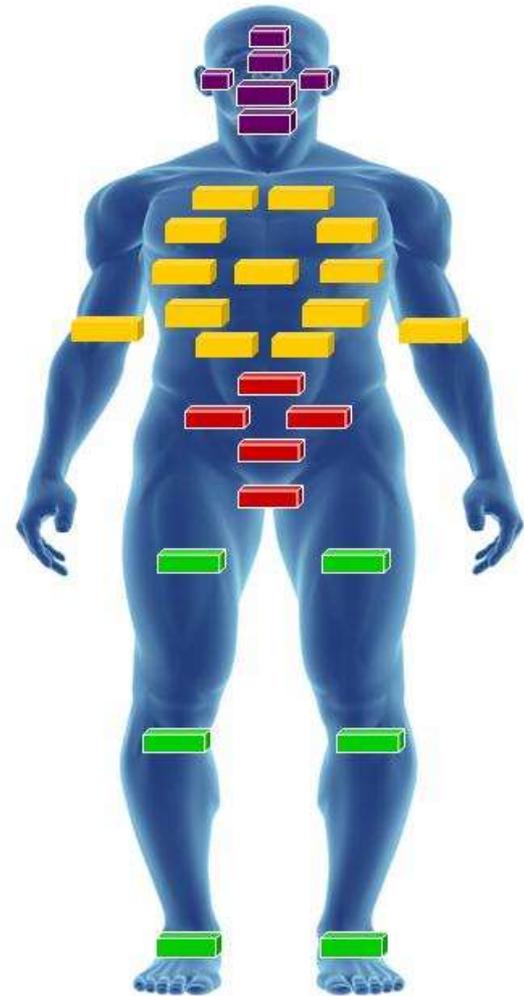
Organización Actual	Organización Inteligente
Recopila datos procedentes de sus propios sistemas de transacciones y fuentes internas, y genera datos internamente.	✓ Se nutre de datos de todas partes: internos, externos, sociales e incluso no instrumentados y tiene capacidad para analizarlos.
Distintas personas y departamentos interpretan la información de forma diferente, con niveles de detalle limitados.	✓ Posee una única versión de la información a lo largo y ancho de toda la empresa, con el nivel de precisión adecuado.
Procesa grandes bases de datos que le proporcionan una “foto fija” del pasado.	✓ Procesa una ingente cantidad de datos de la que extrae conclusiones en tiempo real o cuando se necesite.
Utiliza la experiencia personal y la intuición para tomar decisiones.	✓ Construye modelos de simulación que prevean los efectos de las decisiones, basándose en datos fidedignos.
Reacciona a los riesgos una vez que estos ya son una realidad. Gestiona de forma reactiva.	✓ Esta informada acerca de las oportunidades y los riesgos y posee de antemano una respuesta táctica en cada suceso antes de que fuera necesario realizar alguna acción.
El trabajo no fluye fácilmente a lo largo de la organización por las barreras organizativas o tecnológicas.	✓ Las personas, los sistemas tecnológicos, los socios externos están “conectados” de tal manera que el trabajo fluye fácilmente.
Proporciona volúmenes de datos descontextualizados.	✓ Proporciona sólo los datos que se precisan para tomar una decisión.



# Reto: Organizaciones Digitales u Organizaciones Colaborativas Inteligentes

“Son **organizaciones colaborativas sanas y sostenibles** que crean un **sistema nervioso digital inteligente** que les permite reaccionar, cambiar y mantener **en su gestión gerencial y operativa el esencial balance interno y externo con flexibilidad, rapidez y eficiencia.** Son **organismos vivos**, con todas sus **partes interconectadas e interrelacionadas** en una perfecta síntesis entre **personas, procesos, información y tecnología**”

James Martin, CyberCorp, 1996





# Retos de una Organización Inteligente...

Se reserva el derecho de ser más inteligente interrogándose sobre su estado actual mientras se crean nuevas oportunidades.

Mejora y amplía las perspectivas, el alcance y la memoria de los empleados, así como la autoridad para decidir y actuar.

Predice y se prepara para el futuro, y en lugar de simplemente reaccionar o realizar acciones correctivas, conduce y evalúa las transacciones.

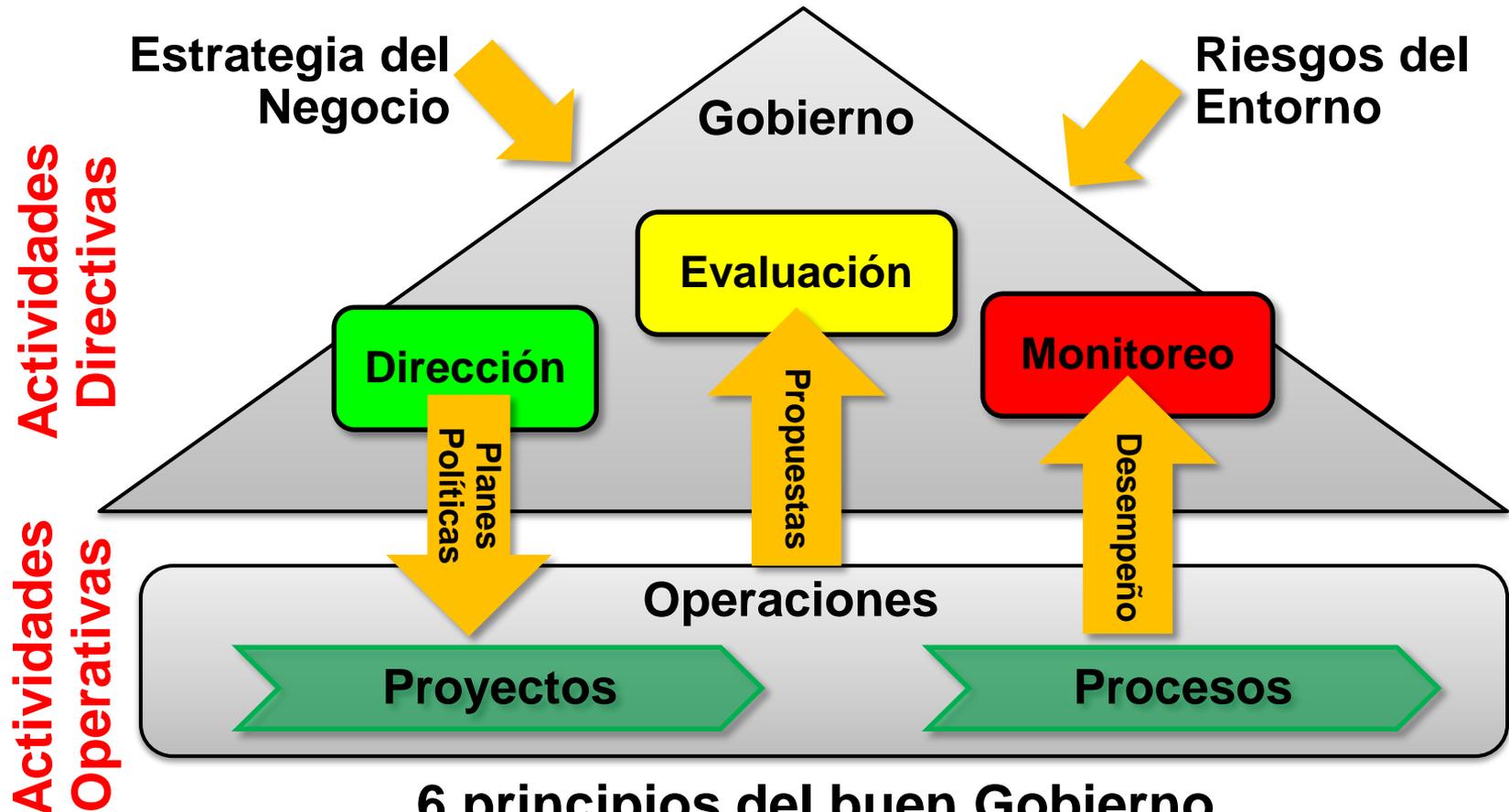




# Reto: Manejo de Complejidad en los Niveles de Gerencia en Administración de Organizaciones Inteligentes



# Reto: Implementar un Buen Gobierno Colaborativo Inteligente en cada Unidad de las Organizaciones



- Responsabilidad
- Estrategia
- Adquisición
- Desempeño
- Conformidad
- Comportamiento Humano

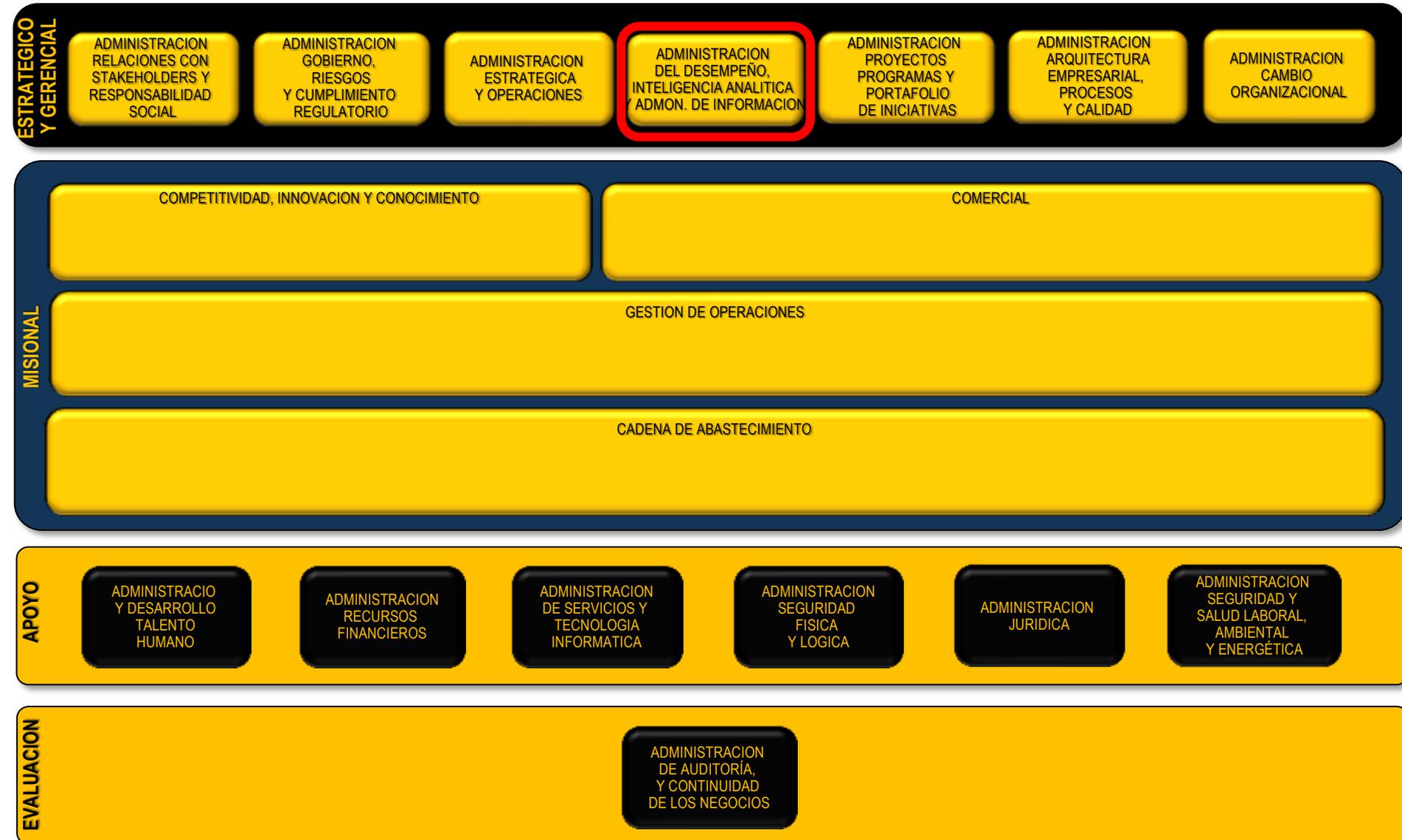


# Reto: Diseñar e Implementar una Arquitectura de Procesos, Controles y Métricas de mejor práctica



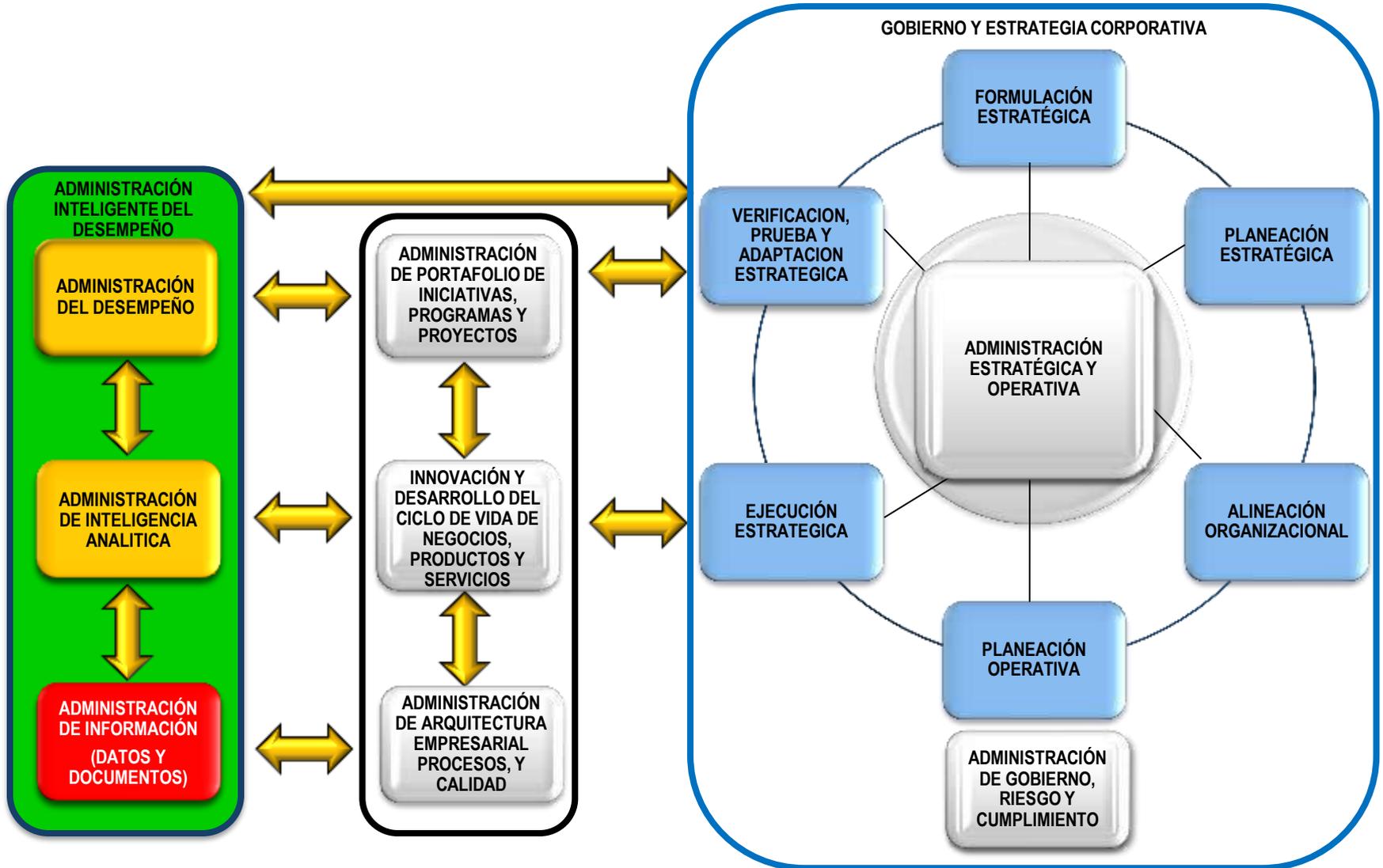


# Reto: Crear Macroproceso de Administración Inteligente del Desempeño y de Información en Mapa de Procesos





# Reto: Alineación Estratégica con Administración Inteligente del Desempeño





# Reto: Cumplimiento de Cartografía y requerimientos en regulaciones y estándares de mejor práctica

## LENGUAJES DE PROCESOS & ESPECIFICACIONES

Lean Six Sigma  
UML  
BPMN  
Rational Unified Process (RUP)  
Business Rules Extension

## CUMPLIMIENTO REGULATORIO Y JURIDICO

Basel II  
FDA  
MiFID  
COSO  
Sarbanes Oxley  
Leyes, Normas y Directivas Estatales



## FRAMEWORKS DE ARQUITECTURA EMPRESARIAL

Zachman  
TOGAF  
SOA (OASIS)  
FEAF  
DODAF

## FRAMEWORKS DE MEJOR PRACTICA

APQC, KPI Library  
CobIT  
eTOM  
ITIL  
SCOR

## ESTANDARES ISO/IEC

ISO/IEC 9001  
ISO/IEC 20000  
ISO/IEC 27001  
ISO/IEC 19770  
ISO/IEC 30300  
ISO/IEC 15489  
ISO TR 13208

## ESTANDARES DE GOBIERNO Y CONTABLES

Australian Code of Governance  
Belgium Code of Governance  
FSA  
IFRS  
Códigos de Buen Gobierno





# Reto: Integración en el Gobierno y la Gestión Colaborativa Inteligente Operativa y Gerencial

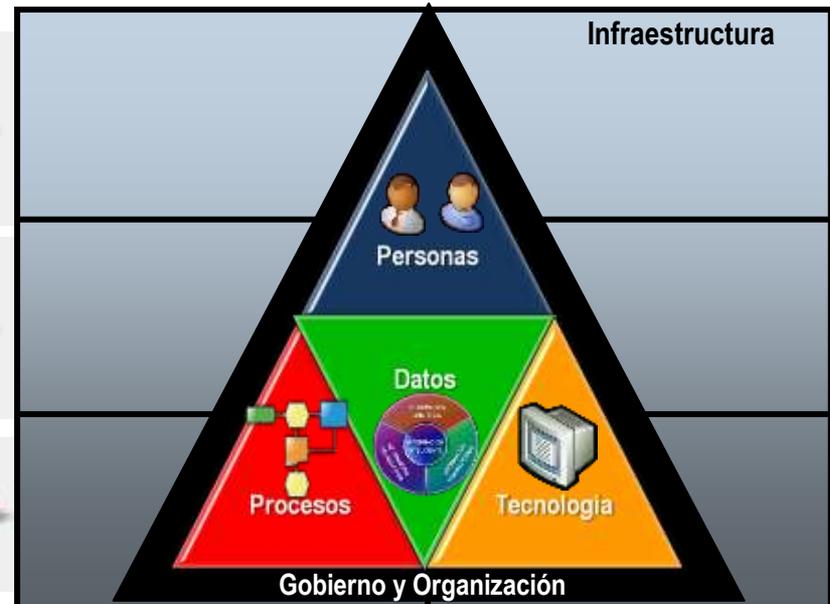
**GESTION  
GERENCIAL**

**GESTION  
OPERATIVA**

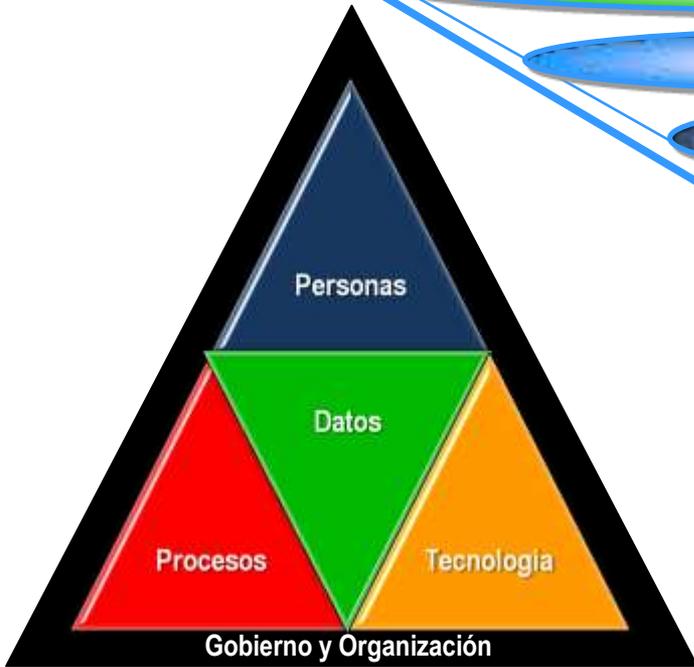
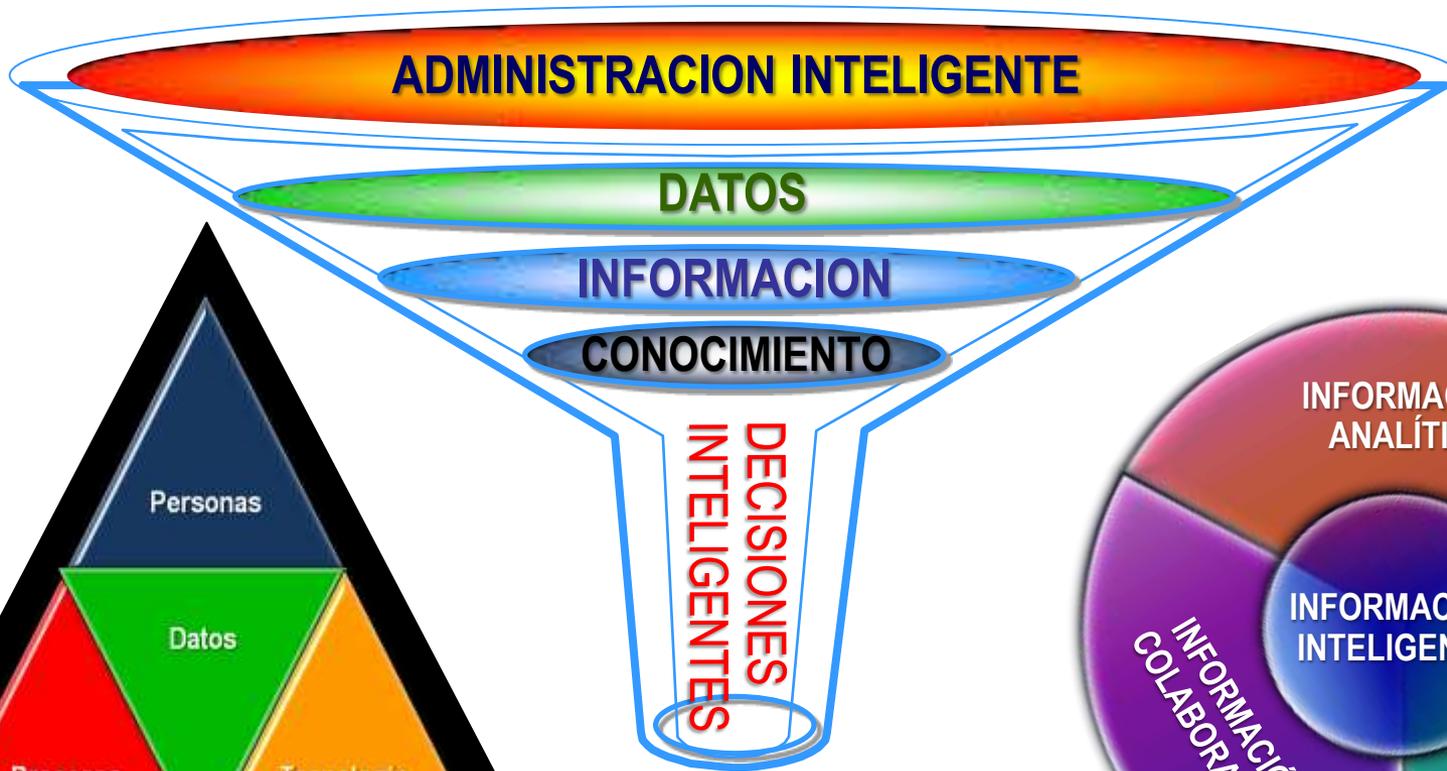
**GESTION ANALITICA**

**GESTION COLABORATIVA**

**GESTION TRANSACCIONAL**



# Retos de Desempeño Inteligente = Administración Inteligente + Información Inteligente + Decisiones Inteligentes



**ADMINISTRACION INTELIGENTE**





# Reto: Modelo Colaborativo de Administración Inteligente del Desempeño en Organizaciones Inteligentes

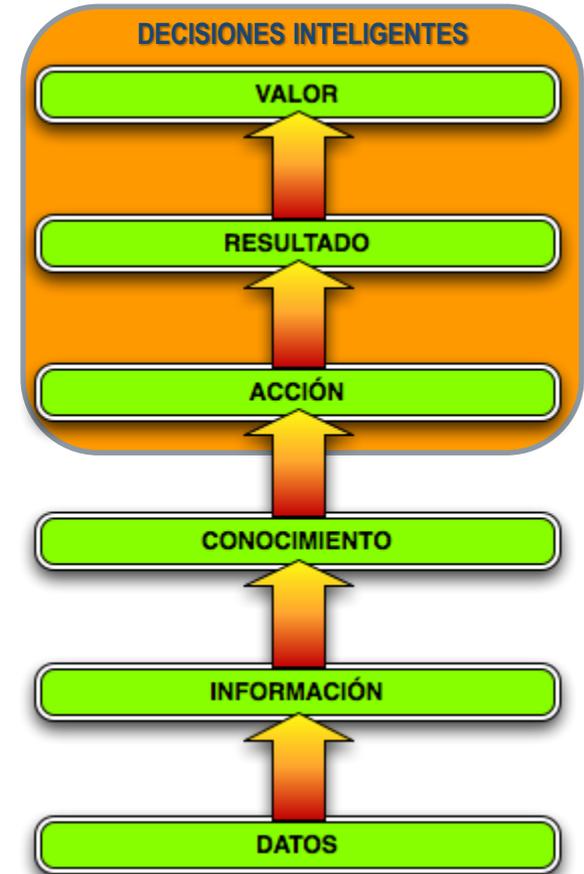
PROCESOS	ROLES / RESPONSABILIDADES / TICs / RECURSOS							
	LÍNEA DE NEGOCIO		STAFF			COMITE	GEOGRAFIAS	
MACROPROCESO ADMON. INTELIGENTE DEL DESEMPEÑO	Director	Gerente	Analista	Líder	Supervisor	Gerencia	Local	Nal.
1.1 Admon. del Desempeño								
1.2 Admon. de Inteligencia Analítica								
1.3 Admon. Inteligente de Información								
MACROPROCESOS GERENCIALES								
Gobierno, Riesgos y Cumplimiento Regulatorio								
Admón. Estratégica y Operacional								
Admón, Inteligente del Desempeño								
Admón. Arquitectura Empresarial, Procesos y Calidad								
Admón. de Proyectos, Programas e Iniciativas			<b>Responde</b>	<b>Ejecuta</b>	<b>Verifica</b>	<b>Informado</b>	<b>Aprueba</b>	
Admón. Relaciones con Stakeholders y Responsabilidad Social								
Admón. del Cambio Organizacional								

La matriz REVIA plasma las responsabilidades que tienen que asumir los roles en cada uno de los procesos de Gestión de Proyectos

# Reto: Generar y Preservar Valor con Decisiones Inteligentes en el Gobierno en Línea



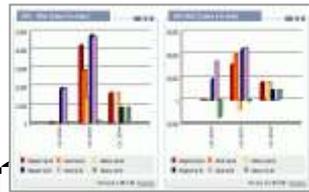
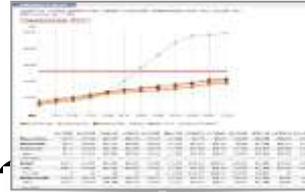
- ¿Cómo podemos alinear los datos con el negocio?
- ¿Cómo podemos hacer que los datos con la calidad correcta este disponible cuando y donde se necesita?
- ¿Cómo podemos soportar una mejor toma de decisiones a través de la organización?
- ¿Cómo transformamos, creamos, integramos, analizamos, administramos, gobernamos y entregamos Información Confiable?
- ¿Cómo podemos aprovechar las Decisiones basadas en Información y Análisis, en Tiempo Real en el Punto de Contacto?
- ¿Cómo podemos Modelar escenarios y entender en tiempo real el impacto financiero de las posibles decisiones?
- ¿Cómo podemos controlar y optimizar el desempeño del negocio?





# Reto: Medir Desempeño con Mapas Estratégicos, Balanced Scorecard y Dashboards

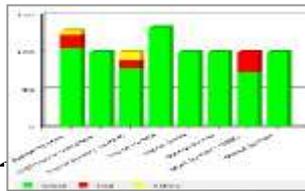
Valor Generado



Operaciones



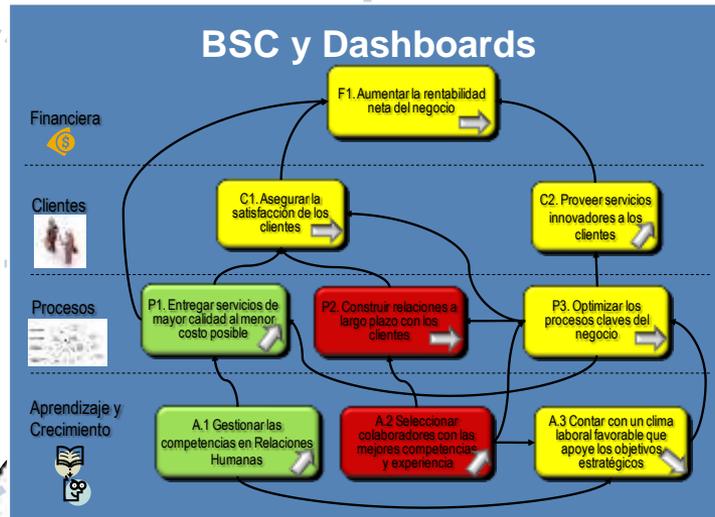
Recursos



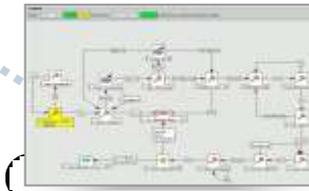
Indicadores KPIs



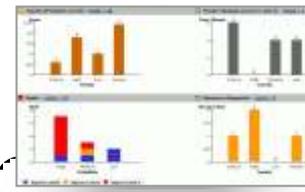
Presupuesto



Proyectos



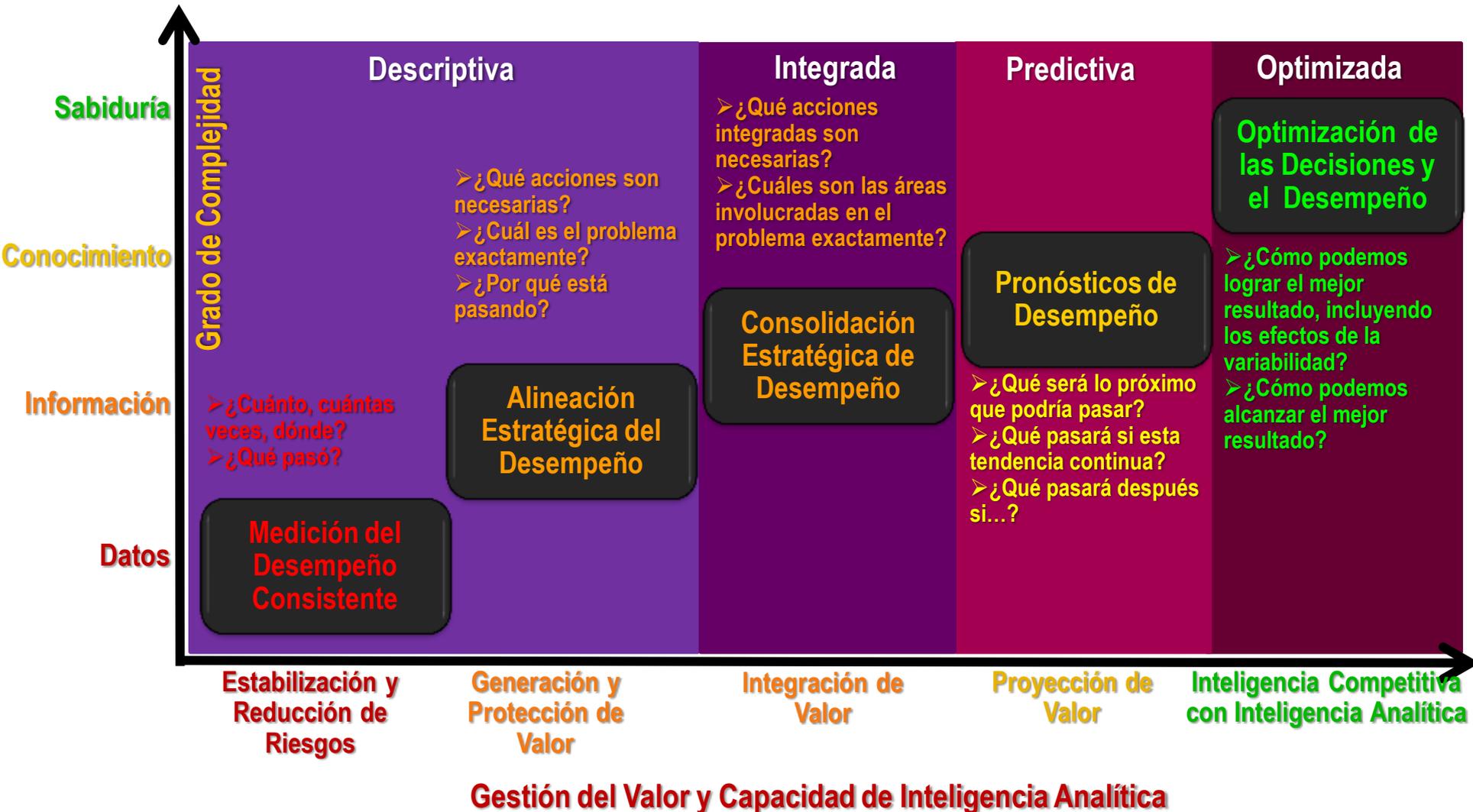
Procesos



Problemas, Riesgos, Cambios



# Reto: Madurar como una Organización que Administra Inteligentemente el Desempeño y la Información



# Reto: Desarrollo Integral de Competencias Gerenciales y de Administración Inteligente del Desempeño





# Reto: lograr beneficios al Transformarse en una Organización Inteligente

- Las organizaciones inteligentes optimizan el despliegue de recursos y capital para ser más eficaces, consiguiendo gestionar los costos de forma paralela sus objetivos estratégicos.



- Las organizaciones inteligentes son menos vulnerables y tienen mayor seguridad en los resultados futuros, gracias a su capacidad de predicción e identificación de riesgos, junto con su mayor preparación para responder adecuadamente a ellos.

- Las organizaciones inteligentes tienen más oportunidades para ganar clientes, mejorar las relaciones, identificar nuevos mercados y desarrollar nuevos productos y servicios.

Las organizaciones líderes están invirtiendo en el desarrollo de la madurez de la gestión de la información y de la inteligencia analítica para optimizar inteligentemente su desempeño y obtener resultados sostenibles



## **Cuáles son los retos en Administración Inteligente de Información y Documentos?**

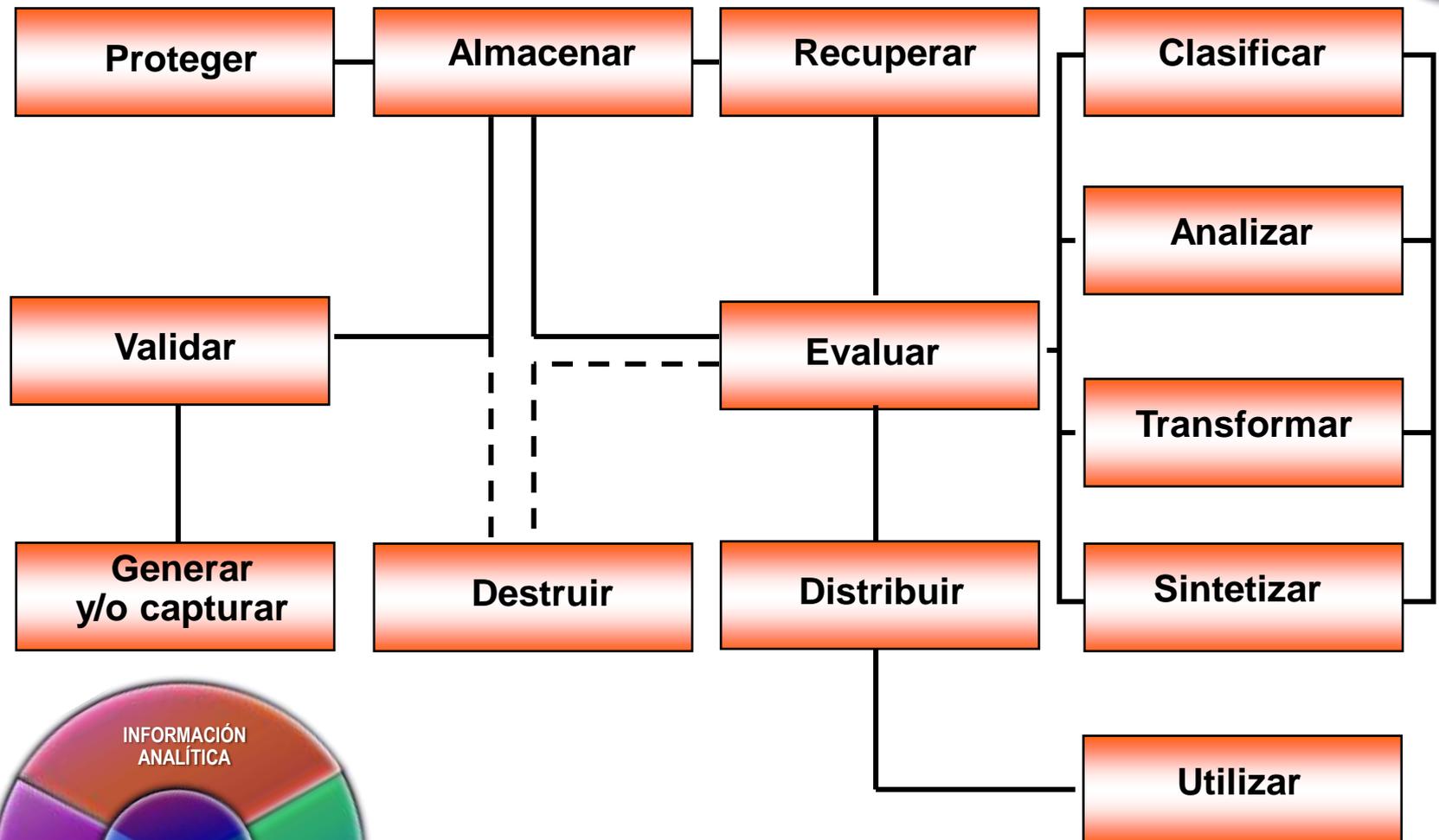




# Reto: Publicar la Información mínima de las Organizaciones Estatales de Colombia

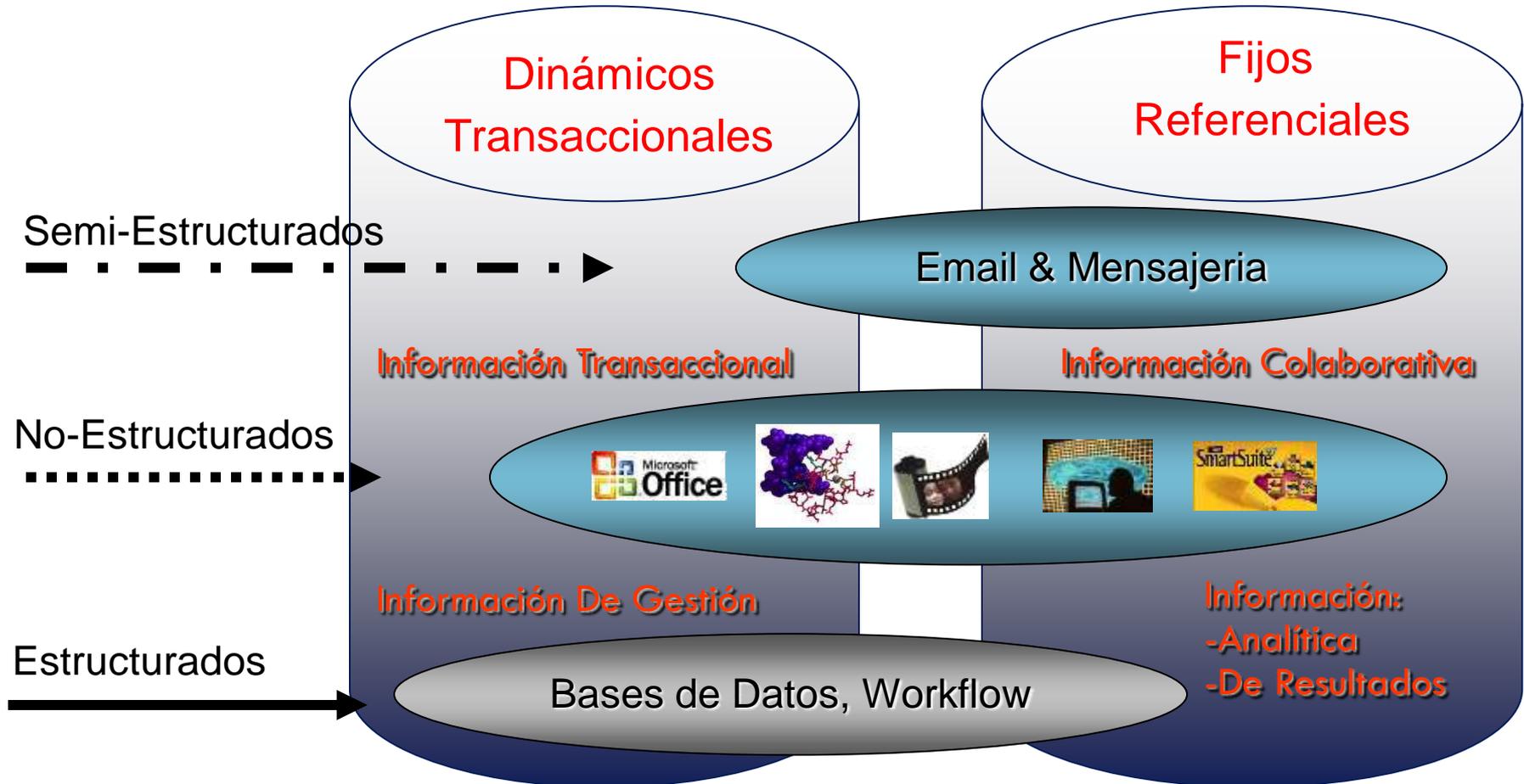


# Qué se hace con la Información transaccional, colaborativa y analítica?





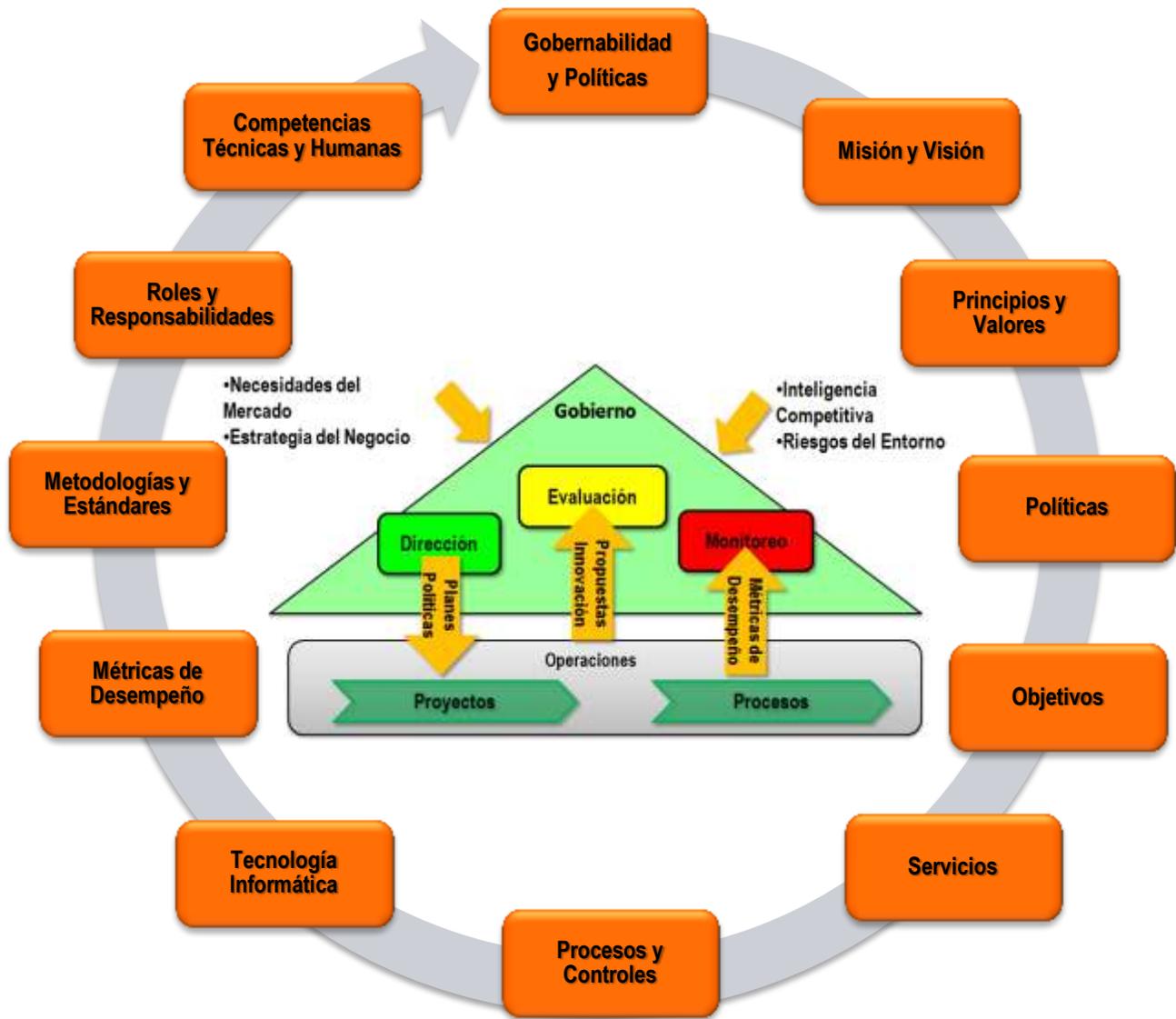
# La Diversidad de Estructuras de la Información Digital



La **Retención** de los datos es manejada por **Políticas**



# Reto: Implementar la IMO - Oficina de Administración (Gobierno y Gestión) de Información y Documentos



**Generación y Protección de Valor**

**Disponibilidad**

**Integración**

**Calidad**

**Seguridad**

**Continuidad y Resiliencia**



# Reto: Alineación Estratégica e Implementación de la Gestión de Información y Documentos - IMO

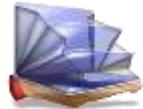
Gestión  
Información y  
Documentos



Generación y  
Protección  
de Valor



Disponibilidad



Integración



Calidad



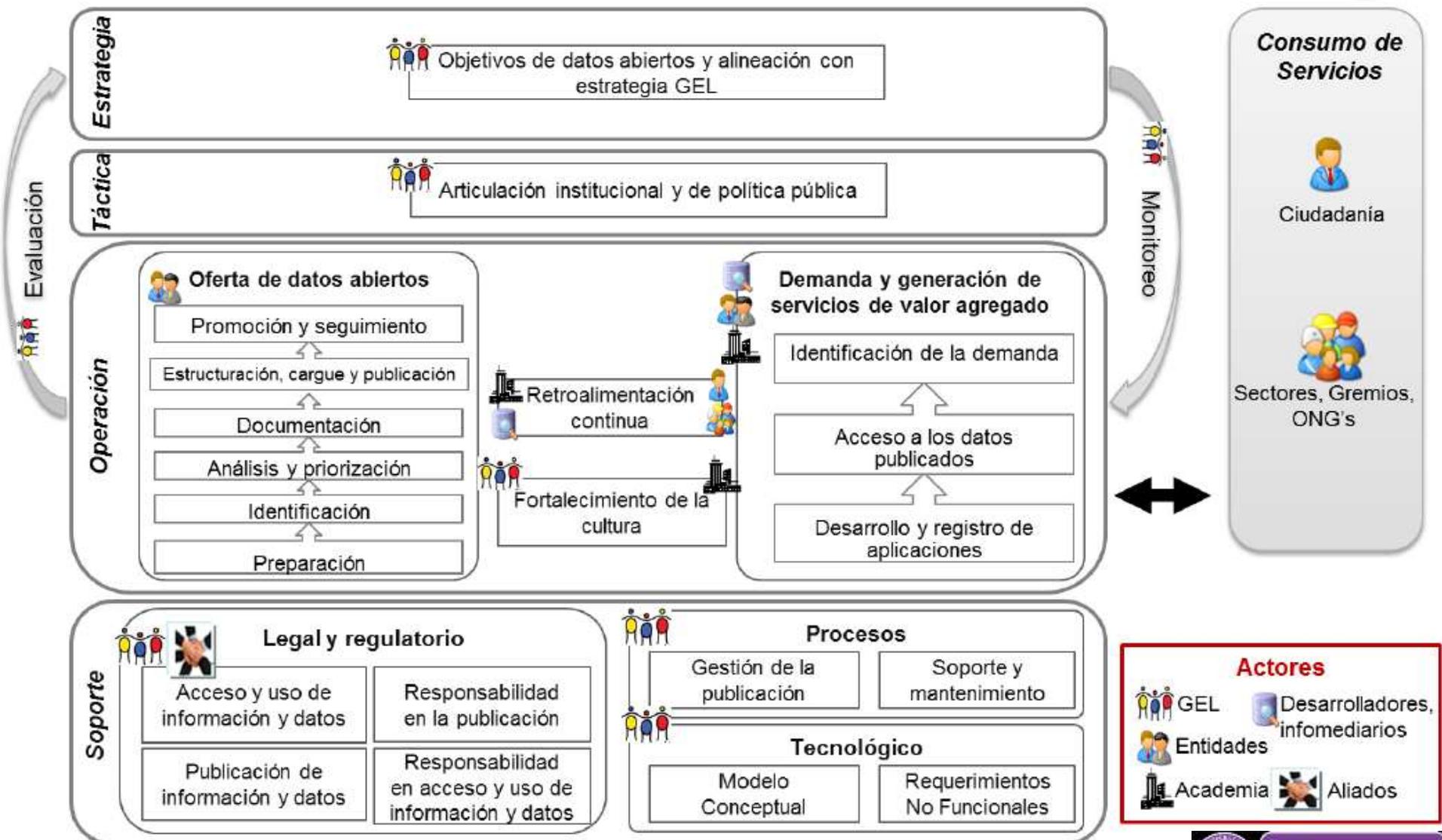
Seguridad



Continuidad y  
Resiliencia



# Reto: Implementar el Modelo de Gestión de Datos en Colombia



# Reto: Verificar, clasificar y revisar la Información de los Procesos en cada Entidad en Colombia



Para cada tipo de proceso, la entidad debe tener en cuenta la **información** que está siendo generada:

**Procesos Misionales:** En los procesos misionales la entidad debe verificar la información relacionada con los trámites, servicios y procesos que soportan el “día a día” de su trabajo, de acuerdo con sus funciones y competencias. La entidad debe incluir acá la información particular relacionada con los actores involucrados en dichos trámites y servicios así como los sujetos y dominios de negocio soportados.

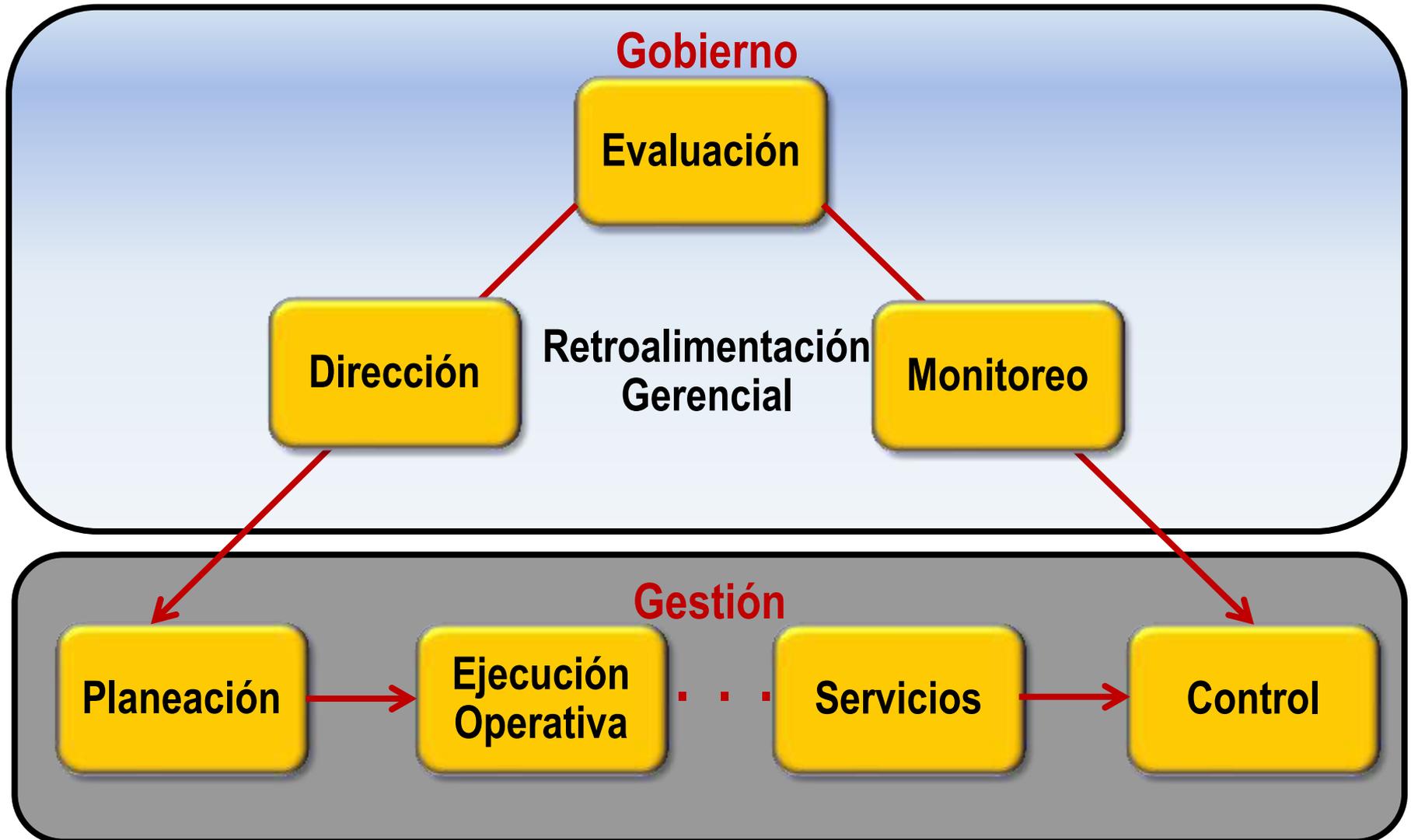
**Procesos Estratégicos:** La entidad deberá revisar dentro de su esquema de procesos, aquellos encaminados en la mejora continua y en el cumplimiento de sus objetivos estratégicos, que incluya información por ejemplo relacionada con la prestación de los servicios de la entidad, la atención a los usuarios, etc.

**Procesos de Apoyo:** La entidad debe revisar la información que es generada y que soporta los procesos de apoyo relacionados con la contratación, el recurso humano, la información financiera y contable.

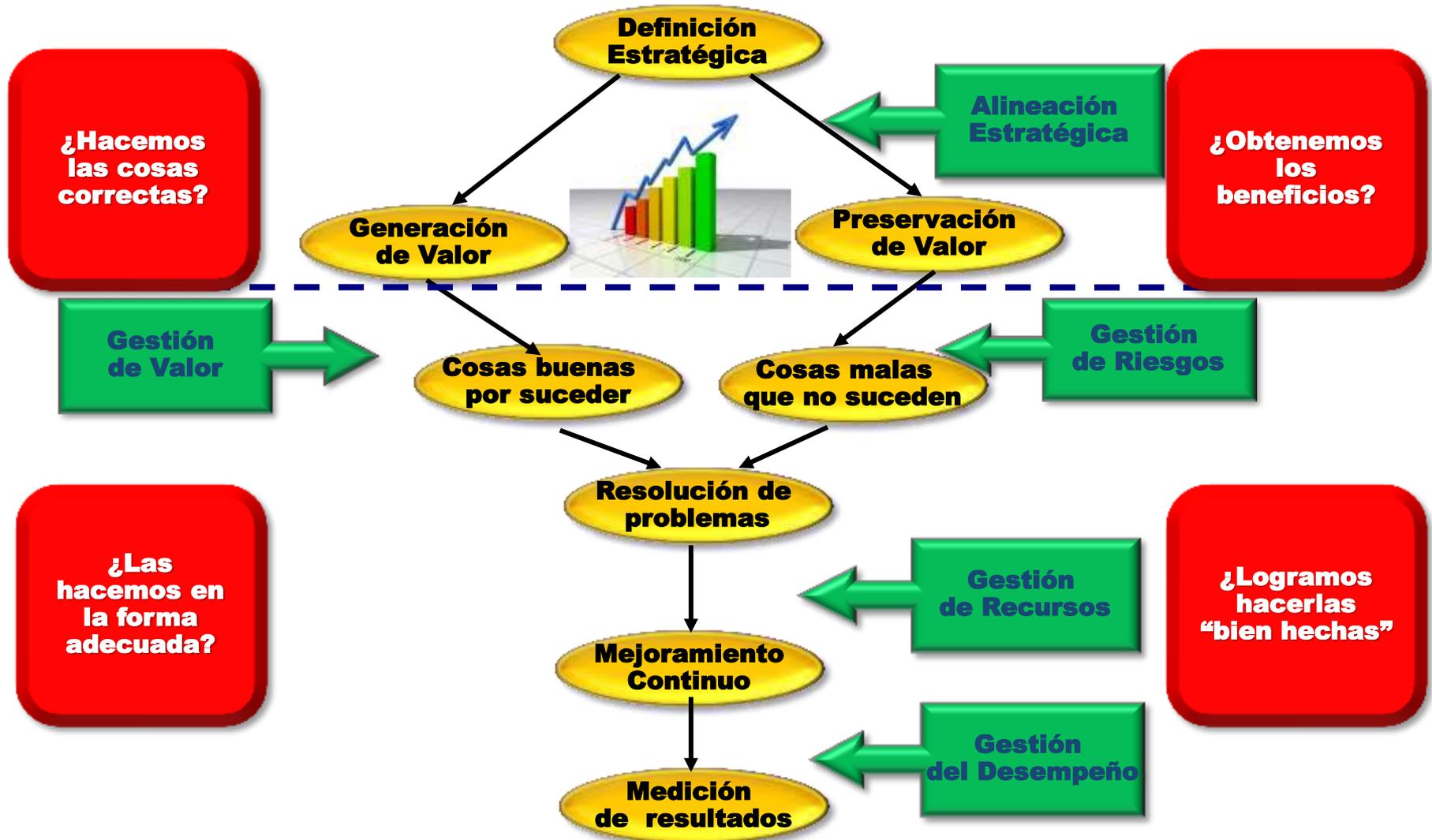
**Procesos de Evaluación:** Se debe revisar la información que soporte la toma de decisiones y los procesos de monitoreo y evaluación dentro de la entidad.



# Reto: Administración Inteligente = Gobierno Inteligente + Gestión Inteligente basada en CobIT V5 + ISO 38500



# Reto: Generación y Preservación de Valor en Administración de Información y Documentos - IMO





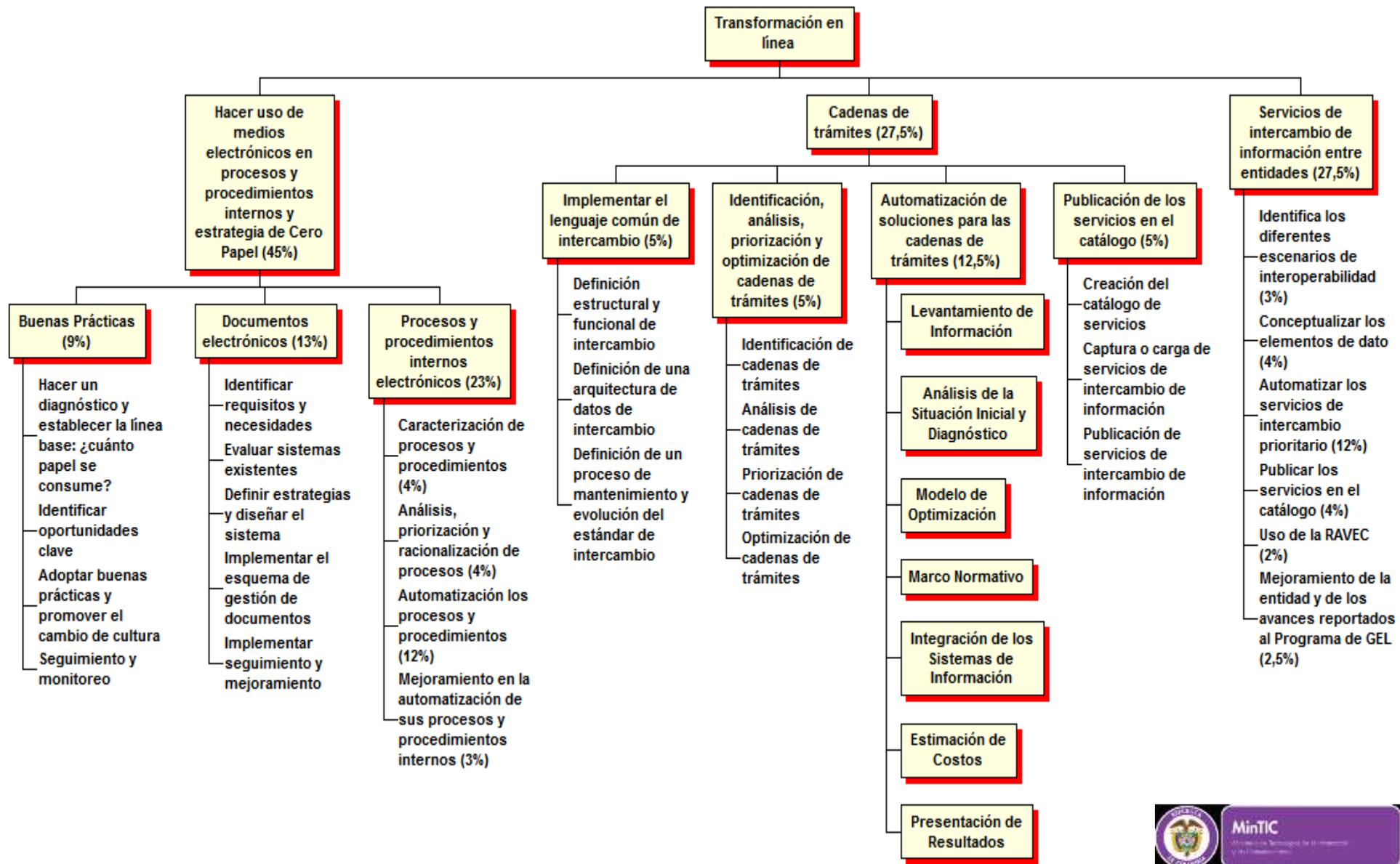
## **Cuáles son los retos en Metas y Mejores Prácticas para proyectos en Cero Papel?**



**Carlos es un excelente ejemplo del éxito de nuestra política de "escritorio despejado"**



# Reto: Cumplimiento de Metas y Métricas de Política de Cero Papel





# Reto: Implementación de Cero Papel a través de buenas prácticas, Procesos y Documentos Electrónicos

1. Hacer una caracterización y priorización de procesos
  1. Identificar requerimientos y necesidades en materia de documentos (valor/riesgos)
2. Evaluar los sistemas existentes
3. Identificar estrategias para gestionar los documentos electrónicos
4. Presentar proyecto
5. Implementación piloto
6. Masificar
7. Evaluación y mejora continua

## ¿En que me apoyo?

- NTC/ISO 15489-1
- Circular Externa 02 de 2012 AGN / PGD AGN
- Circular Coinfo 04 de 2010
- Guía interoperabilidad
- Guía seguridad

## BUENAS PRÁCTICAS

1. Hacer un diagnóstico (cuanto consumimos)
2. Adoptar buenas prácticas y promover el cambio de cultura
3. Seguimiento y monitoreo

## ¿En que me apoyo?

- Guía de buenas prácticas para reducir el consumo de papel
- Guía de primeros pasos para implementar una estrategia cero papel
  - Formularios y cuestionarios de ejemplo

## DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS

## PROCESOS ELECTRÓNICOS

1. Hacer una caracterización y priorización de procesos
2. Optimizar procedimiento priorizados
3. Optimizar otros procedimientos
4. Implementar herramientas de gestión de procesos (BPM)

## ¿En que me apoyo?

- NTCGP 1000 / MECI /
- Guía de racionalización de tramites y procedimientos

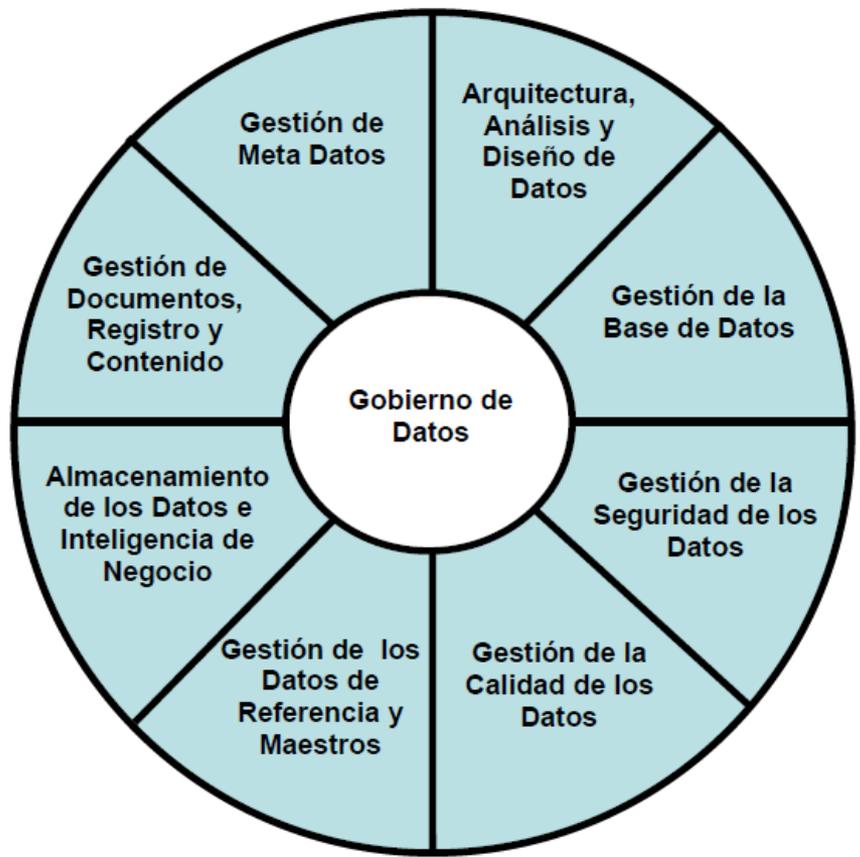


# Reto: Implementar el marco para interoperabilidad del Gobierno en Línea según el modelo de madurez

Nivel de Madurez	Inicial	Definido	Optimizado
<b>Dominio</b>			
<b>Político-Legal</b>			
<b>Sociocultural</b>			
<b>Organizacional</b>			
<b>Semántico</b>			
<b>Técnico</b>			



## Funciones de los Datos



## Elementos del Entorno





# Gobernabilidad de Datos del DAMA-DMBOK®

## 1. Gobernabilidad de los datos

**Definición:** Es el ejercicio de la autoridad y el control (planificar, monitorear y forzar el cumplimiento) sobre la gestión de los activos de datos.

### Objetivos:

1. Definir, aprobar y comunicar estrategias, políticas, estándares, arquitectura, procedimientos y métricas de los datos.
2. Realizar el seguimiento y forzar el cumplimiento y la conformidad reguladora de las políticas, estándares, arquitectura y procedimientos de los datos.
3. Patrocinar, hacer seguimiento y supervisar los entregables de los proyectos y servicios de la gestión de datos.
4. Gestionar y resolver los asuntos o problemas relacionados con los datos.
5. Comprender y promover el valor de los activos de datos.

### Actividades:

#### 1. Planeación de la Gestión de los Datos (P)

1. Comprender las necesidades de datos del plan estratégico corporativo
2. Desarrollar y mantener la estrategia de datos
3. Establecer los roles y las organizaciones de los profesionales de datos
4. Identificar y nombrar los administradores de datos
5. Establecer las organizaciones de gobernabilidad y administración de los datos
6. Desarrollar y aprobar las políticas, estándares y procedimientos sobre los datos
7. Revisar y aprobar la arquitectura de datos
8. Planear y patrocinar los proyectos y servicios de gestión de datos
9. Estimar el valor de los activos de datos y los costos asociados

#### 2. Control de la Gestión de los Datos (C)

1. Supervisar las organizaciones y el personal profesional de datos
2. Coordinar las actividades del gobierno de los datos
3. Gestionar y resolver los asuntos relacionados con los datos
4. Monitorear y asegurar el cumplimiento regulador
5. Monitorear y velar por el cumplimiento de las políticas, los estándares y la arquitectura de los datos
6. Supervisar los proyectos y servicios de gestión de datos
7. Comunicar y promover el valor de los activos de datos

### Herramientas:

- Sitio Web de Intranet
- Correo electrónico
- Herramientas de Meta-data
- Repositorio de Meta-data
- Herramientas de gestión de asuntos
- Tablero de control de los indicadores de gobernabilidad de datos

**Actividades: P) Planeación, C) Control, D) Desarrollo, O) Operacional**

### Insumos:

- Objetivos del negocio
- Estrategias del negocio
- Objetivos de TI
- Estrategias de TI
- Necesidades de datos
- Asuntos o problemas de datos
- Requerimientos regulatorios

### Proveedores:

- Ejecutivos del negocio
- Ejecutivos de TI
- Administradores de datos
- Organismos reguladores

### Participantes:

- Ejecutivos de administración de datos
- Administradores de coordinación de datos
- Administradores de datos del negocio
- Profesionales de datos
- Ejecutivo de DM
- CIO (o director de TI)

### Entregables Primarios:

- Políticas de datos
- Estándares de datos
- Asuntos resueltos
- Proyectos y servicios de gestión de datos
- Datos e información con calidad
- Valor reconocido de los datos

### Consumidores:

- Productores de datos
- Trabajadores del conocimiento
- Gerentes y ejecutivos
- Profesionales de datos
- Clientes

### Métricas:

- Valor de los datos
- Costos de gestión de datos
- Logro de objetivos
- # de decisiones hechas
- Representación / cubrimiento de la administración
- Plantilla de profesionales de datos
- Madurez del proceso de gestión de datos



# Gestión de Documentos y Contenidos del DAMA-DMBOK®

## 8. Gestión de documentos y contenidos

**Definición:** Planificar, implementar y controlar las actividades para almacenar, proteger y acceder a los datos que se encuentren en archivos electrónicos y registros físicos (incluyendo texto, gráficas, imágenes, audio y video).

**Objetivos:**

1. Salvaguardar y asegurar la disponibilidad de activos de datos almacenados en formatos menos estructurados.
2. Habilitar la recuperación y el uso efectivo y eficiente de los datos e información almacenada en formatos no estructurados.
3. Cumplir con las obligaciones legales y expectativas de los clientes.
4. Asegurar la continuidad del negocio a través de la retención, recuperación y conversión de los documentos críticos.
5. Controlar los costos de operación para el almacenamiento de documentos.

**Actividades:**

**1. Gestión de documentos / registros**

1. Elaborar el plan para gestionar los documentos / registros (P)
2. Implementar sistemas de gestión de documentos / registros para adquisición, almacenamiento, acceso y controles de seguridad (O, C)
3. Efectuar el backup y la recuperación de documentos / registros (O)
4. Retener y disponer de documentos / registros (O)
5. Auditar la gestión de documentos / registros (C)

**2. Gestión de contenido**

1. Definir y mantener las taxonomías a nivel de empresa (P)
2. Documentar / indexar la Meta-data de contenido de información (O)
3. Proveer el acceso y la recuperación del contenido (O)
4. Gobernar los contenidos con calidad (C)

**Entregables Primarios:**

- Registros gestionados en múltiples medios y formatos
- Registros E-discovery
- Cartas y correos de salida
- Contratos y documentos financieros
- Políticas y procedimientos
- Pistas de auditoría
- Minutas de las reuniones
- Reportes formales
- Memorandos significativos

**Consumidores:**

- Usuarios de negocio y de TI
- Agencias regulatorias del gobierno
- Gerentes senior
- Clientes externos

**Métricas:**

- Retorno de inversión
- Indicadores de desempeño claves (KPI)
- Cuadro de mando integral

**Insumos:**

- Documentos de texto
- Reportes
- Hojas de cálculo
- Correos electrónicos
- Mensajes instantáneos
- Faxes
- Correos de voz
- Imágenes
- Registros de video
- Registros de audio
- Archivos impresos
- Microfichas
- Gráficas

**Proveedores:**

- Empleados
- Partes externas

**Participantes:**

- Todos los empleados
- Administradores de datos
- Profesionales de DM
- Personal de gestión de registros
- Otros profesionales de TI
- Ejecutivo de gestión de datos
- CIO
- CKO
- Otros gerentes de TI

**Herramientas:**

- Documentos almacenados
- Herramientas de productividad de oficina
- Herramientas de gestión de imágenes y flujos de trabajo
- Herramientas de gestión de registros
- Herramientas de desarrollo XML
- Herramientas de colaboración
- Internet
- Sistemas de correo electrónico

**Actividades: P) Planeación, C) Control, D) Desarrollo, O) Operacional**

# ISO 30300 – Gobierno de Documentos y Otras Normas de Gestión Documental como ISO 15489, ISO TR 13208



## Normas de sistemas de gestión para los documentos

Marco de gobernanza para los documentos

### Fundamentos y terminología

ISO 30300

Sistemas de gestión para los documentos. Fundamentos y vocabulario

### Requisitos

ISO 30301

Sistemas de gestión para los documentos. Requisitos

ISO 30303

Sistemas de gestión para los documentos. Requisitos para los organismos que rechazan la auditoría y la certificación

### Directrices

Soporte a los elementos de la estructura de alto nivel

ISO 30302

Sistemas de gestión para los documentos. Guía para la implementación

ISO 30304

Sistemas de gestión para los documentos. Guía de evaluación

## Normas e informes técnicos relacionados

Implementación de procesos de gestión documental

ISO 15489  
Gestión de documentos  
Generalidades-1

Directrices-2

ISO 23081

Metadatos para la gestión de documentos.  
Principios-1

Elementos de implementación y conceptuales-2

Método de autoevaluación-3

ISO TR 26122

Análisis de los procesos de trabajo para la gestión de documentos

ISO TR 13028

Directrices para la implementación de la digitalización de documentos

ISO 13008

Proceso de migración y conversión de documentos

ISO 16175

Principios y requisitos funcionales para documentos en entornos electrónicos de oficinas-1

2

3



# Procesos – Ciclo de Vida de Información

