



Ciencias

Buenas prácticas y lecciones aprendidas

Implementación del
Sistema de Gestión de
Documentos de Archivo
Electrónico SGDEA

AZ Digital
2024

Contexto



Qué es el **SGDEA**

01 Una herramienta tecnológica que permite la creación, conformación, gestión y administración de documentos y expedientes electrónicos, con el fin de garantizar el acceso, consulta, transparencia, optimización y disponibilidad de la información.

02 El soporte de la gestión documental del Ministerio para la definición e implementación de lineamientos y estándares para la gestión del ciclo de vida de la información (creación, uso, mantenimiento, acceso, disposición y preservación).

03 Una oportunidad de optimizar los procesos institucionales y asegurar la preservación de la memoria institucional

En la vigencia 2024 el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación, comprometido con la excelencia en la administración pública, implemento el **Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (SGDEA)** como una estrategia clave para fortalecer el desempeño institucional y garantizar el cumplimiento de las políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)

Objetivo

Implementar en Mincencias el sistema de gestión de documentos electrónicos de archivo, SGDEA, asegurando la interoperabilidad con el aplicativo de PQRSD y el MGI, y garantizando aspectos de integridad, autenticidad, fiabilidad y disponibilidad de los documentos.

¿Qué se esperaba?



Gobierno Digital

Dinamizar el proceso de transformación digital de la entidad. al proceso de transformación digital de la entidad.



Gestión Documental

Adoptar los más altos estándares en gestión documental.



Gestión Del Conocimiento e Integridad

Movilizar la cultura organizacional frente a una nueva manera de gestión de los documentos en el marco de los valores de la responsabilidad y la diligencia, del código de integridad



Fortalecimiento Institucional y Servicio Al Ciudadano

Actualizar los procesos institucionales y mejorar la experiencia del equipo de atención al ciudadano.

Resultados

Después de **dos años de preparación**, y más de **100 sesiones de capacitación**, en mayo de 2024 entró en producción el SGDEA de Minciencias en el que se tramitan en promedio **9.800 radicados al mes**. El Sistema interopera con el módulo de PQRSD para la gestión de **3,000 solicitudes mensuales**, en promedio, que llegan a la entidad y con el sistema MGI a través del cual se gestionan todos los proyectos de CTel financiados por el Ministerio. Con el proyecto se **inició la implementación de la inteligencia artificial** para la mejora de procesos.



¿Qué se logró?



Contar con el apoyo de la alta dirección para asegurar la disponibilidad de recursos físicos, financieros, tecnológicos y de personal para la implementación del SGDEA.

Disminuir costos asociados a la impresión de copias y a los insumos que de ellas se derivan.



Disminuir del tiempo para responder PQRSD. Incorporar el uso de IA para agilizar la clasificación de las PQRSD y la identificación del área responsable de su gestión, lo cual aporta a la simplificación de las etapas de reclamación frente a los trámites institucionales.



Garantizar la seguridad para documentos según su clasificación (confidenciales, restringidos, entre otros) a través de la parametrización de roles y permisos. El sistema ORFEO permitía el acceso sin ninguna restricción a todos los documentos de entrada y de salida, con lo cual no se cumplían los requisitos de la política de seguridad de la información.

BUENAS PRÁCTICAS

Movilizar el plan de gestión de cambio para mitigar el impacto de los riesgos asociados a la migración del sistema ORFEO al nuevo SGDEA, facilitando el uso y apropiación de la tecnología mediante espacios de escucha activa, retroalimentación y ajustes a las necesidades reales.

Comprender que la adaptabilidad es una condición necesaria para lograr la interiorización de una cultura archivística que aporta a la optimización de la eficiencia y a la gestión del conocimiento.

¿Qué se hizo bien?



Conformar un equipo multidisciplinario con personal de la Oficina de Tecnologías y Sistemas de Información, el equipo de Atención al Ciudadano, los responsables de gestión documental en la Dirección Financiera y administrativa y los responsables de la integración con el MGI en la Dirección de Gestión de Recursos. Contar con un equipo de soporte en Gestión Documental preparado para la entrada en producción.



Incluir en la etapa de estabilización un proceso de acompañamiento. En 2024 se hicieron 655 acompañamientos presenciales, 1.017 acompañamientos virtuales y se atendieron 82 casos en la mesa de ayuda bajo la categoría creada especialmente para dar soporte al SGDEA.



Organizar de manera coordinada la actualización de todos los documentos (procedimientos, manuales, guías) requeridos para operar el nuevo sistema.

En el 2024 se actualizaron **22 documentos** del Sistema Integrado de Gestión.

Lecciones



Acompañar al personal durante el periodo de estabilización, mediante espacios de escucha activa, retroalimentación y ajustes a las necesidades reales, es determinante para lograr la confianza en el sistema y su uso adecuado.

Cambiar la forma de trabajar obliga al cerebro a salir de ese “piloto automático” y formar nuevas conexiones, lo que requiere esfuerzo consciente y práctica repetida.

La reducción en los tiempos de respuesta a las PQRSD evidenció que la transformación digital bien gestionada contribuye al fortalecimiento del servicio al ciudadano y la transparencia institucional.

Los hábitos son rutas neuronales optimizadas (automatizadas). Es importante conectar la resistencia al cambio con la matriz de riesgos del proyecto, para asignar recursos e incorporar actividades en el presupuesto, el cronograma y el plan para la ejecución del proyecto.

¿Qué se aprendió?



La estabilización del sistema y los ajustes funcionales en tiempo real demostraron que es necesario **mantener equipos técnicos y operativos articulados** y con disposición para iterar y resolver problemas de manera ágil.



Para este tipo de proyectos se requiere capacitación sobre los aspectos funcionales pero también hay que preparar emocionalmente al personal para la **ADAPTABILIDAD** creando narrativas FAVORABLES frente al cambio y también es necesario que en todas las etapas haya una buena articulación con **Sistema Integrado de Gestión** y sus modelos referenciales (Gestión de la Calidad, MIPG, Seguridad de la Información, MECI, Seguridad y Salud en el trabajo) para establecer objetivos comunes y delimitar roles y responsabilidades, para asegurar que en todos los niveles están alineados con el resultado esperado.



El proceso de capacitación fue fundamental, pero el **aprendizaje real se fortaleció en el ejercicio práctico**, donde los usuarios pudieron relacionar sus funciones cotidianas con las nuevas funcionalidades digitales. Es necesario hacer un seguimiento al proceso de aprendizaje y uso a través de herramientas como las encuestas de satisfacción.

Datos Funcionales



**Migración
expedientes**

4,296
expedients en gestion
(2016-2023)

**Migración
documentos**

1,472.628
documentos

**PARAMETRIZACIÓN
TRD**

17
Tablas de Retención Documental
143
subseries documentales

Aspectos Esenciales



Articulación

Planeación,
seguimiento,
gobierno digital



Adaptabilidad

Gestión
documental,
Servicio al
Ciudadano,
integridad



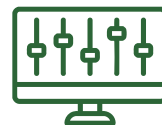
Aprendizaje

Gestión del
conocimiento.

Aspectos Replicables



**Plan de
Gestión del
Cambio**

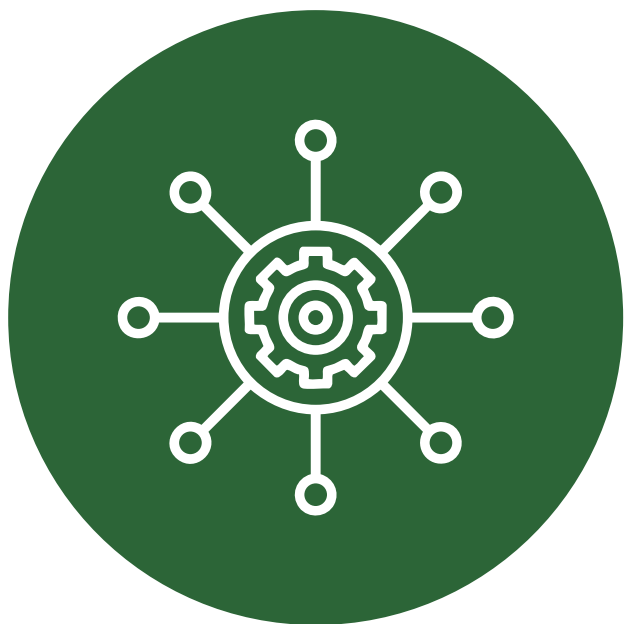


**Estándares de
Parametrización**



**Documentación
de Buenas
Prácticas**

Cultura de la **INTEGRIDAD**



El proyecto de implementación del SGDEA fue un escenario valioso para el fortalecimiento de la cultura de la integridad en Minciencias porque implicó **afianzar comportamientos asociados a los valores institucionales**, en particular el de la **responsabilidad y la diligencia** para dejar cerrados todos los documentos de ORFEO y para adoptar las nuevas prácticas en el menor tiempo posible para no afectar la prestación del servicio, comprendiendo la importancia de preservar la **seguridad de la información**.

Los equipos respondieron en su gran mayoría con una actitud positiva frente al reto para **contribuir de manera efectiva al cambio**.



Especial Agradecimiento

La Documentación De Las Lecciones Aprendidas Y Las Buenas Prácticas En La Implementación Del Sistema De Gestión De Documentos Electrónicos De Archivo Fue Posible **Gracias A La Información Aportada** Por:

Karen Tobar,
Líder de Gestión Documental

Juan Raúl Mendoza, Johanna Salamandra Y Diego Fernando Moreno Bejarano
Equipo De Atención Al Ciudadano

Andrés González
Secretaría General

Carolina Pacheco
Oficina De Tecnologías Y Sistemas De Información

Valery Másmela
Oficina Asesora De Planeación E Innovación Institucional



Documentación:

Edna del Pilar Páez García

Equipo de Fortalecimiento Organizacional, Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional