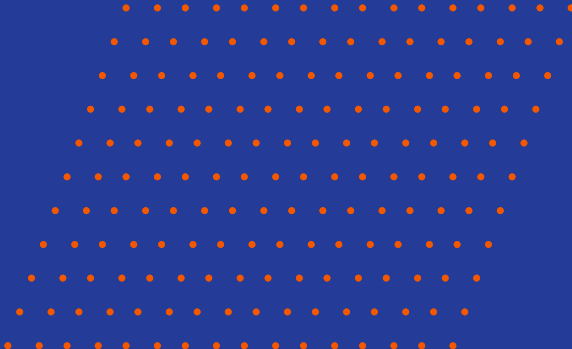




Gestión Integrada de la Información

Una guía para evaluar las prioridades de información de su organización





Introducción

Las organizaciones de todos los tipos y tamaños están enfrentando una serie de desafíos en la gestión de la información. Algunos de estos desafíos, como la transformación de las tecnologías de la información y el crecimiento de los conjuntos de datos, han permanecido relativamente inalterados durante años. Otros desafíos, como el escrutinio riguroso sobre la privacidad de los datos personales, son nuevos. Combinados, nos obligan a reimaginar y recrear nuestros procesos para mejorarlos.

Si ha pospuesto este proceso de recreación, ahora es el momento de llevarlo a cabo. Con el enfoque adecuado, puede lograr avances significativos en la mejora de la gestión de sus activos y procesos de información. Hacerlo hará que su organización sea más ágil, eficiente y eficaz.

Navegar por el vasto panorama de datos de su organización puede ser desafiante. Para aprovechar el poder de su información, necesitará un enfoque estratégico para priorizarla y gestionarla. Esperamos que las páginas siguientes puedan servir como una brújula orientadora, ofreciendo una guía completa para ayudarle a evaluar y alinear las prioridades de información de su organización. Vamos a explorar los hitos y consideraciones clave que permitirán trazar un camino hacia una gestión eficaz de la información, asegurando que su organización no solo sobreviva, sino que prospere en el entorno orientado por datos de hoy y del mañana.



Contenido

4		Mapa de Viaje
4		Evalúe Su Programa Actual
6		Cree Su Cronograma y Presupuesto
7		Enfoque en la Estrategia y Recursos
7		Desarrolle la Taxonomía de la Información y los Metadatos
8		Lanzamiento del Proyecto
9		Consideraciones

Mapa de Viaje

Existe una tentación de querer hacer algo, cualquier cosa, para comenzar. Esto a menudo puede llevar al desastre. Las organizaciones a veces hacen una gran inversión o emprenden una gran iniciativa sin reflexionar primero sobre todo. Esto seguramente producirá resultados que desperdician años de tiempo y una gran cantidad de dinero.

Primero, necesita establecer las bases. Confirme dónde se encuentra ahora y dónde desea estar en cada etapa de su plan de gestión integral de la información, incluyendo el objetivo final, que es extremadamente importante. Descubra qué lo ha llevado hasta donde está ahora y dónde desea llegar al final. Sea específico y busque entender, con información directa de los principales interesados, cuáles son los factores impulsores para una implementación exitosa significa entender cuáles son los problemas relacionados con el acceso a la información, el cumplimiento con la industria y/o regulaciones, así como los presupuestos y financiamientos asociados. Es probable que una combinación de factores influya cómo piensa sobre los objetivos finales.

Al formular su proyecto, considere estas preguntas:

- » ¿Cuáles son los principales factores empresariales que están impulsando esta iniciativa?
- » ¿Quiénes son los principales interesados?
- » ¿Cómo hará esta iniciativa que la organización sea más sólida?
- » ¿Cuáles son los principales resultados que deben ocurrir como resultado de esta iniciativa de gestión integral de la información?

Inventarie los Formatos y Procesos

Los procesos de información de una organización a menudo crecen de manera fragmentada, sin una estrategia y con poca o ninguna planificación o supervisión central. Esto es parte de lo que está tratando de corregir, pero este conocimiento también es fundamental para cualquier estrategia futura. Puede que descubra que necesita realizar algunas investigaciones y reflexiones para tener una idea clara de dónde está y cómo alcanzará lo que necesita.

Entender qué procesos están ocurriendo en qué repositorios y en qué formatos es un factor clave en cualquier mejora. Si un proceso no está funcionando de manera eficaz, necesita saber exactamente qué es ese proceso y cómo opera para poder mejorarlo. Es probable que tenga procesos tanto electrónicos como en papel, por lo que necesita entender cómo funciona cada uno y si se alimentan mutuamente. Si se trata de un proceso en papel, debe confirmar algunos detalles — flujos de trabajo, procedimientos y similares — para determinar si pueden mejorarse o reemplazarse. Si tiene un proceso o sistema electrónico, es necesario entender qué hace por usted y qué tan bien cumple su función.

Consideraciones importantes para formatos y procesos incluyen:

- ¿Somos intensivos en papel?
- ¿Somos digitales primero?
- ¿Buscamos ser digitales primero?
- ¿Los procesos relacionados con los registros son manuales o automatizados por sistemas?
- ¿Existe una manera de automatizar procesos manuales?
- ¿Los sistemas digitales han sido adoptados correctamente por los usuarios finales?

Evalúe Su Programa Actual

Necesita auditar sus programas y sistemas de información actuales. Esta parte de la evaluación es fundamental. Identificar y analizar los puntos fuertes y débiles es esencial para lograr un programa de gestión integral de la información más eficiente y mejorado.

Para entender cómo sería un estado “mejor”, deberá evaluar tanto la calidad como la ubicación de su información. Según Microsoft, la empresa promedio tiene 10 o más sistemas de información. La experiencia muestra que estos sistemas tienden a tener calidades variadas y frecuentemente no están integrados entre sí. Una evaluación completa de lo que tiene ayudará a establecer lo que realmente necesita.

Toda organización tiene procesos o sistemas que podrían funcionar mejor. No existe una solución “mejor” para cualquier problema. Lo que es mejor depende de muchos factores, pero ninguno es más importante que definir cómo es realmente un estado “mejor”. Puede ser tan simple como rediseñar un flujo de trabajo o tan complicado como instalar una solución de TI para toda la empresa. Y con cada solución potencial vienen una serie de desafíos y costos que influirán en la decisión final.

Al final de cuentas, está imponiendo alguna solución, grande o pequeña, para resolver un problema. La solución necesita mejorar algún resultado que sea significativo para sus interesados. Para hacerlo, debe entender exactamente cómo debe ser ese resultado mejorado después de la solución. Muchas organizaciones no se preocupan por establecer metas para sus iniciativas de gestión de la información. El resultado es una solución costosa y fallida que no produce los resultados esperados.

8 Preguntas para hacerse a sí mismo:

- » ¿Qué está funcionando bien?
- » ¿Tiene un inventario preciso de todos los repositorios digitales y en papel?
- » ¿Cuánto papel tiene en toda la organización?
- » ¿Cuántos datos electrónicos posee?
- » ¿Cuál es el proceso para determinar si los registros en papel están almacenados en el lugar o fuera del lugar?
- » ¿Existen silos de información que necesitan ser reducidos?
- » ¿Existen desafíos con los procesos de información que necesitan ser corregidos?
- » ¿Existen obstáculos para el acceso a la información que necesitan ser resueltos? (por ejemplo, acceso remoto, seguridad, privacidad)



Cree Su Cronograma y Presupuesto

Determine qué tan rápidamente desea llegar de donde está hasta donde quiere ir. Luego, evalúe qué tan rápido puede hacer esta transición con el presupuesto y los recursos disponibles. Al definir su cronograma y presupuesto, considere si hay requisitos presupuestarios o plazos regulatorios necesarios que están impulsando esta iniciativa.

Los cambios sustanciales en sus procesos de información tomarán tiempo, incluso en circunstancias ideales. Si desea lograr avances razonables, necesitará un cronograma con hitos de realización. Los hitos intermedios ayudan a dividir el proyecto en partes manejables. Una vez que el proyecto esté en marcha, estos hitos permitirán medir el progreso. Sea realista: la organización no detendrá todo para completar esto, y habrá obstáculos. Obtenga el apoyo de los interesados en el cronograma antes de iniciar el proyecto para eliminar la mayor cantidad posible de obstáculos.

Los presupuestos a corto y largo plazo son críticos para su solución final. Prácticamente cualquier reingeniería, incluso cuando ahorra dinero a largo plazo, incurre en costos a corto plazo. Y algunos, como las grandes adquisiciones de TI, serán muy costosos. Lo que puede hacer y qué tan rápido dependerá críticamente de cuánto dinero tiene para gastar durante la iniciativa. El período de implementación puede ser de varios meses o incluso años, dependiendo de la profundidad de la iniciativa. Además, puede haber tarifas continuas asociadas con una nueva infraestructura de TI, contratos con proveedores o inversiones en software.

Con el presupuesto y el cronograma, es importante hacer primero las grandes preguntas. A continuación, algunas para reflexionar:

- ¿Existen requisitos regulatorios con plazos asociados que están impulsando esta iniciativa?
- ¿Existen plazos internos que están impulsando esta iniciativa?
- ¿Cuál es el presupuesto?
- ¿Hay financiación disponible a través de las necesidades de múltiples departamentos?
- ¿Se puede gastar el primer año como una mejora de capital?
- ¿Cuál es el presupuesto post-implementación?



Enfoque en la Estrategia y en los Recursos Disponibles

Es fácil asumir que todo puede ser gestionado por un equipo interno. Sin embargo, esto puede terminar siendo más costoso que contratar a un especialista. Ejecutar un programa altamente complejo es extremadamente exigente en términos de tiempo, lo que puede hacer que el enfoque pase de estratégico a táctico. Una vez que esto ocurre, es fácil perder de vista sus objetivos.

La experiencia está disponible, pero no necesita externalizar todo. Si tiene el tiempo y los recursos, puede buscar dentro de su organización y determinar qué es viable hacer internamente. Se recomienda externalizar los elementos para los cuales no posee la experiencia o el tiempo interno. Dirija su presupuesto hacia las partes más complejas del proyecto donde la contratación de especialistas realmente marcará la diferencia.

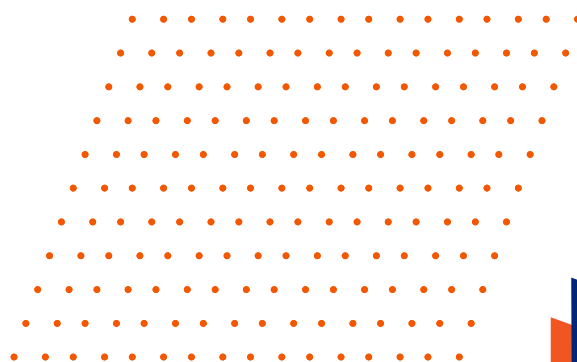
Mantener el enfoque en la estrategia requiere reflexionar honestamente sobre las capacidades internas. Comience preguntándose a sí mismo y a su equipo lo siguiente:

- » ¿Qué recursos están disponibles para este proyecto y hay un límite en el número de horas disponibles?
- » ¿Necesita contratar personal adicional como parte de este proyecto o es mejor contratar a un especialista?
- » ¿Cuáles son las áreas clave de experiencia esenciales para esta iniciativa de gestión integral de la información que posee en su organización?
- » ¿Es necesario externalizar partes de este proyecto debido a la falta de experiencia?

Taxonomía y Metadatos son Cruciales

Muchas organizaciones tienen metadatos que no están bien gestionados, son incompletos o no existen. Los repositorios se activan y se llenan con datos sin reglas de metadatos, con reglas sin sentido o con reglas no aplicadas, resultando en una organización totalmente sin sentido. Esto puede suceder tanto con registros en papel como con registros electrónicos. Archivos en papel mal nombrados y sin un esquema de indexación no son diferentes de los registros electrónicos con metadatos inadecuados. Los mismos problemas, formatos diferentes.

Al iniciar una iniciativa de gestión integral de la información, debe recordar que la mayoría de los sistemas de información no vienen con un esquema de metadatos incorporado. Debe desarrollar el suyo propio. En el mejor de los casos, algunas soluciones tienen un esquema de metadatos preformateado, pero ciertamente no es el mismo que el suyo. Al menos, tendrá que modificar su arquitectura de metadatos existente o solicitar cambios en el nuevo sistema. Esta falta de esquema de metadatos es verdadera para los sistemas que gestionan registros electrónicos, así como para los sistemas que gestionan archivos en papel. Es común ver fallos porque una organización compró un paquete costoso, pero no se preocupó por desarrollar una estructura de datos y un esquema de metadatos para él, creando un desorden desestructurado.



Crear una taxonomía y metadatos que mejoren lo que ya tienes requiere reflexionar sobre lo que está funcionando y lo que no. Comienza haciéndote las siguientes preguntas:

- ¿La taxonomía y los metadatos actuales funcionan para tu organización?
- ¿Cómo vas a diseñar la taxonomía y los metadatos para permitir la inclusión de nuevos tipos de información?
- ¿Tienes recursos para cada repositorio que puedan mapear el antiguo esquema de metadatos a la nueva solución?
- ¿Existen campos de metadatos que necesitan ser actualizados o eliminados?
- ¿El sistema receptor puede aceptar más y diferentes metadatos?
- ¿Puedes concatenar campos para ajustarte a nuevas restricciones o automatizar procesos?



Inicio del Proyecto: Comienza con el Fin en Mente

Has evaluado lo que está funcionando y creado una lista de resultados deseados. Cuando llegue el momento de iniciar el proyecto, comienza con los resultados y trabaja hacia atrás. Muchas organizaciones hacen lo contrario. El resultado es una solución tecnológica basada en procesos en papel. Esto normalmente resulta en un programa de gestión de la información costoso e ineficiente.

Es importante recordar que no tienes un gran problema, sino varios desafíos menores. Y no todos son iguales: algunos son más o menos importantes que otros. Algunas cosas pueden estar funcionando muy bien y no necesitan cambios. Los cambios que implementes pueden variar desde una alteración menor en el proceso, hasta la adopción total de un proceso sustituto, un cambio tecnológico completo, algo intermedio o algo diferente. Trabaja a partir de tus resultados para decidir lo que es mejor; no trabajes de la solución propuesta hacia el resultado.

No asumas que la solución grande y compleja es la mejor. Puede que lo sea, pero puede que no lo sea. Si la solución no puede ser implementada de manera ponderada y alineada con tus objetivos finales, está condenada al fracaso. Elige una solución que pueda ser efectivamente implementada.

¡Felicidades! Estás listo para contemplar cómo será el inicio del proyecto. Antes de continuar, reflexiona sobre las siguientes preguntas:

- » ¿Qué resultados valiosos se mejorarán con una solución integrada de gestión de la información?
- » ¿Existen opciones que deben ser eliminadas de inmediato porque no están alineadas con los objetivos de negocio?
- » ¿Qué opciones son más propensas a alinearse con nuestros resultados deseados?
- » ¿Necesitamos adoptar soluciones menores y más específicas a corto plazo?
- » ¿Es mejor comprometerse con una revisión exhaustiva a largo plazo?



Consideraciones para su Entorno Específico

Ahora que has establecido dónde estás actualmente y a dónde quieres llegar, aún hay consideraciones adicionales dependiendo del formato de la información. Es probable que tu organización se incline hacia un enfoque intensivo en papel o hacia un programa digital en primer lugar. Es improbable que la mayoría de las organizaciones se vuelvan verdaderamente “libres de papel”. Lo importante aquí es elegir una dirección y luego construir sistemas y procesos que sean parte del flujo de trabajo del negocio, para que los usuarios finales no necesiten preocuparse por si están manejando la información correctamente.

Entornos Intensivos en Papel

Supongamos que tienes muchos archivos en papel en el sitio, en un espacio de archivo activo. La información está ubicada en oficinas corporativas, lo cual es una gran ventaja cuando todos están físicamente presentes. Sin embargo, con los modelos de trabajo remoto e híbrido, esto no siempre es el caso. Además, el espacio inmobiliario es caro y es una área principal para reducir costos innecesarios. Es hora de determinar la mejor manera de desarrollar soluciones seguras y a largo plazo que funcionen para tu organización. Aquí hay cinco cosas que puedes hacer para resolver la situación:



No hacer nada y dejar la situación de archivo como está.

Esta es, con mucho, la opción más fácil, pero probablemente la peor. Si realmente necesitas que cada archivo permanezca en formato papel para llevar a cabo los negocios, tienes un gran problema que resolver. La necesidad de acceder a archivos de forma remota ha aumentado y esta tendencia probablemente continuará. Contar con correos y otros sistemas de entrega física para recuperar archivos es costoso e ineficiente.



Empaca los registros, muévalos a un lugar externo y recupera las cajas.

Si la necesidad de recuperación de archivos es poco frecuente y/o predecible lo suficiente para que puedas recuperar cajas enteras, esta puede ser la solución adecuada. Tu empresa puede liberar o reconfigurar el espacio de oficina que anteriormente se usaba para almacenamiento y ahorrar mucho dinero. Necesitarás seleccionar un proveedor confiable que pueda ofrecer acuerdos de nivel de servicio que satisfagan tus necesidades comerciales.



Mueve archivos inactivos a almacenamiento externo y recupéralos digitalmente.

Las organizaciones eligen el almacenamiento externo porque los costos inmobiliarios asociados son menores y esto les permite concentrar sus gastos en personal con mentalidad estratégica. Recuperar archivos digitalmente generalmente se llama “digitalización bajo demanda”. En este escenario, tus registros están fuera del sitio en un almacén de documentos. Cuando necesitas un archivo, el proveedor lo digitaliza y lo coloca en un repositorio designado. Las organizaciones pueden ampliar aún más los beneficios de este servicio desarrollando reglas sobre cuándo usar copias permanentes versus copias convenientes, usando retorno al sitio versus destrucción segura e incorporando la aplicación de metadatos como parte de su proceso de digitalización bajo demanda.



Digitaliza todo el papel.

Toda tu colección de documentos en papel puede ser digitalizada, indexada y colocada en un repositorio designado, ya sea por ti o por un proveedor. En teoría, podrías hacerlo tú mismo, pero si es una colección grande, podría ser mejor contratar a un proveedor. Ellos generalmente pueden hacerlo de manera más rápida, económica y eficaz que tú. Busca un proveedor dispuesto a evaluar si realmente necesitas digitalizar todo. A medida que avances en este proceso, podrías encontrar documentos que sería más barato almacenar o destruir. Esto podría representar un ahorro en los costos de tu proyecto en general



y reducir los riesgos de cumplimiento asociados con el almacenamiento de documentos por más tiempo del que las obligaciones regulatorias y jurisdiccionales exigen.



Es necesario un repositorio.

Los repositorios son necesarios, pero no todos los repositorios son iguales. Como se mencionó en la sección sobre taxonomía y metadatos, la mayoría de las soluciones no vienen con una comprensión de cómo tu negocio describe y recupera información. Tampoco entienden qué documentos contienen información sensible y cuánto tiempo deben mantenerse esos datos. Si conviertes papel a un formato digital, necesitarás elegir, desarrollar y mantener algún tipo de repositorio.

¿Cuál solución es la mejor? Cada una tiene sus propios pros y contras, así como costos y desafíos distintos. La opción que implementes debe basarse en un análisis de costo-beneficio de cada enfoque, considerando el costo y la dificultad de las tareas, cambios, conversiones y otras actividades involucradas. Tu organización tiene requisitos comerciales únicos, y la solución resultante debe satisfacer esos requisitos.

Supongamos que tienes muchos datos electrónicos no estructurados en un entorno no gestionado, como un directorio SharePoint antiguo y mal gestionado. Y supongamos también que esta es información real y necesaria con implicaciones legales relacionadas con nómina, seguridad, salud o licencias. Sea cual sea el caso para tu organización, no está funcionando de manera ideal. A continuación, algunos escenarios accionables que podrías considerar para mejorar tu solución de información actual:



No hacer nada y dejarlo como está. Al

igual que con el papel, si puedes encontrar todo sin mucha complejidad y dentro de un plazo razonable, esta solución puede ser adecuada. Se convierte en un problema cuando los usuarios finales no pueden acceder a la información, usuarios no autorizados obtienen acceso a información sensible, o si la organización tiene dificultades para identificar información sensible o información que necesita permanecer en conformidad con una ley o regulación del sector. Estos problemas cuestan dinero en forma de tiempo perdido, filtraciones de datos, procesos judiciales y multas.



Automatiza la gobernanza y la

información en varias soluciones. La

mayoría de las soluciones puntuales tienen la capacidad de conectarse a través de API a tus sistemas existentes para automatizar la gobernanza y aumentar la eficiencia. Las soluciones avanzadas ofrecerán sincronización dinámica entre varios sistemas. Esto es una consideración importante. Por ejemplo, puedes necesitar enviar información sobre contratos de Microsoft 365 a un repositorio que se conecta a través de API a tu sistema financiero. También podrías necesitar almacenar y recuperar documentos de RRHH de forma segura y sincronizar con una solución de gestión de RRHH.



Implementa una solución integrada.

Implementar una solución integrada

como esta requerirá un equipo interno

o un proveedor que entienda la complejidad de gestionar información en varios sistemas. Estas herramientas pueden ayudar a construir una buena estructura para gestionar la información, pero aún necesitarás recursos laborales para configurar, gestionar y analizar.

Mueve tus documentos a una solución de gestión de documentos. El punto intermedio entre una solución muy específica y un sistema ERP es una solución de gestión de documentos. Estos sistemas intentan equilibrar todos los factores complejos y concurrentes relacionados, ofreciendo la mayor flexibilidad posible. Sin embargo, estarás lidiando con el hecho de que los diseñadores tienen una visión particular sobre lo que el software debe hacer, qué demandas de usuarios se impondrán, qué requisitos regulatorios deben cumplirse, etc. Implementar esta solución requerirá un equipo que comprenda qué tipos de obligaciones legales y de cumplimiento del sector son esenciales para tu organización. Además, necesitarás miembros del equipo que puedan determinar si la tecnología es capaz de gestionar y aplicar las políticas de acuerdo con tus obligaciones de cumplimiento.



Adopta un entorno integral estructurado.

Un entorno integral es aquel que es totalmente abarcativo. Esto requeriría la adopción o actualización de una solución de planificación de recursos empresariales (ERP) que ayude a administrar toda tu empresa, apoyando la automatización y los procesos para todos los departamentos. Los proveedores de ERP afirmarían ser capaces de manejar TODOS tus datos de TODOS tus procesos en un solo sistema unificado. Esto parece un sueño, pero la verdad es que generalmente requiere personalización. Si tus requisitos no se ajustan bien a las capacidades principales del ERP, prepárate para una implementación costosa. Los equipos de registros descubrirán que las soluciones integrales a menudo necesitan ser personalizadas o complementadas con soluciones puntuales para cubrir preocupaciones de cumplimiento y retención. Esto es cierto incluso

para grandes organizaciones multinacionales con presupuestos significativos.

La naturaleza integral de un ERP significa que la información se gestiona de una manera que puede dificultar la aplicación de políticas. Por ejemplo, podrías descubrir que tu sistema ERP tiene un único proceso para la eliminación de registros. Si estás haciendo negocios en varios países, cada uno tendrá leyes y requisitos diferentes para la eliminación de registros. Si tu nuevo sistema ERP solo tiene capacidades de eliminación de procesos únicos, no podrá manejar estos requisitos complejos de negocios. Dada la creciente legislación de privacidad en los Estados Unidos, esto también puede ser un problema para organizaciones nacionales. La principal lección aquí es mantener tus requisitos legales en mente.

¿Cuál de estas soluciones es la correcta? Cualquiera de ellas puede funcionar, pero para que funcionen bien, necesitas asegurarte de que la solución que estás adoptando cumpla con los resultados que necesitas. Los gastos continuos deberán ser incluidos en cualquier solución digital. Habrá tarifas de mapeo de datos, conversión e implementación en tu primer año, pero no olvides que los años subsiguientes también tendrán.





Asociación con los Especialistas

Utilice este guion y lista de consideraciones para orientar su camino. Recuerde, Roma no se construyó en un día, pero un enfoque constante con foco en el objetivo final lo llevará hasta la meta.

Para ayudarle a empezar en el camino correcto de inmediato, recomendamos trabajar con su Representante de Access, quien puede asesorarle sobre los pros y los contras de cada opción. Además, su Representante de Access puede proporcionar las mejores prácticas y consejos basados en los éxitos de otros clientes que han llevado a cabo iniciativas similares de gestión integrada de la información.

Si aún no tiene un Representante de Access dedicado, [contáctenos hoy](#) para comenzar su viaje hacia una gestión de la información eficiente y eficaz.

Sobre Access

Access es el mayor proveedor privado de servicios de gestión de registros e información en el mundo, con operaciones en Estados Unidos, Canadá, América Central y América del Sur. Access ofrece servicios, experiencia y tecnologías transformadoras para hacer que las organizaciones sean más eficientes y conformes. Access ayuda a las empresas a gestionar y activar su información empresarial crítica a través de almacenamiento fuera del sitio y servicios de gobernanza de información, soluciones de digitalización y transformación digital, software de gestión de documentos y servicios de destrucción segura. Access ha sido nombrada doce veces en el Inc. 5000, el ranking de las empresas privadas de más rápido crecimiento en EE.UU.

Todos los derechos de marcas registradas, marcas de servicio y nombres de empresas son propiedad de sus respectivos propietarios

