



# Xertica

---

## Informe Diagnóstico Madurez de Colaboración

Cliente: INPEC

# Tabla de contenido

<b>Introducción</b>	<b>3</b>
<b>Análisis Encuestas Impacto Empresarial y Conocimiento en G Suite</b>	<b>4</b>
<b>1. Objetivo</b>	<b>4</b>
<b>2. Análisis Nivel de Uso y Adopción</b>	<b>4</b>
<b>3. Contexto</b>	<b>14</b>
<b>4. Conclusiones y recomendaciones</b>	<b>16</b>
<b>Documentos de referencia</b>	<b>18</b>
<b>Responsable</b>	<b>18</b>
<b>Control de documento</b>	<b>18</b>

## Introducción

De acuerdo a estudios realizados por grandes firmas como Gartner, Accenture, y Frost & Sullivan, **el desarrollo de la colaboración al interior de las organizaciones impulsa la productividad y a su vez el desempeño en general de las mismas**. Las organizaciones deben sacar provecho de las tecnologías disponibles para colaboración, como lo es G Suite, con el fin de adoptar nuevas formas de realizar sus labores y permitir que las personas se comuniquen de forma ágil, cómoda y oportuna.

Las herramientas de comunicación y colaboración de G Suite están orientadas en habilitar una cultura abierta que fomente la colaboración e innovación, mejore la eficiencia en los procesos y logre una independencia de los colaboradores en la ejecución de sus labores más allá de su ubicación y los dispositivos que utilicen, para así lograr **niveles óptimos de productividad** al interior de la organización. Es por esto que las organizaciones que trabajan actualmente con G Suite necesitan conocer y entender cómo está siendo utilizada la solución, así como la percepción que tienen sus usuarios en torno a la misma, para poder medir el impacto que se ha logrado desde su implementación e identificar oportunidades y planes de acción a corto, mediano y largo plazo que permitan de manera sistemática trabajar en que la organización logre unos niveles óptimos de adopción y que estos se vean reflejados en mejoras permanentes de la productividad.

Como respuesta a esta necesidad y en conjunto con el Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario hemos aplicado el **modelo de medición de madurez en el uso, adopción e impacto de G Suite**, el cual se encuentra compuesto por las siguientes herramientas: Encuesta de Impacto Empresarial, Dashboard de uso de la plataforma, entrevistas a usuarios clave y encuesta de medición del nivel de Conocimiento en G Suite; con esto se busca identificar el nivel de madurez en el que se encuentra el INPEC y a partir de los resultados definir un plan personalizado que le permita evolucionar en la escala de madurez de una forma acertada y efectiva.

Adicionalmente, se busca definir una estrategia que mejore la productividad en la Institución y que apalanque el cumplimiento de las diferentes dimensiones operativas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión en la que a través de la plataforma se puedan ofrecer avances, mejoras y optimizaciones.

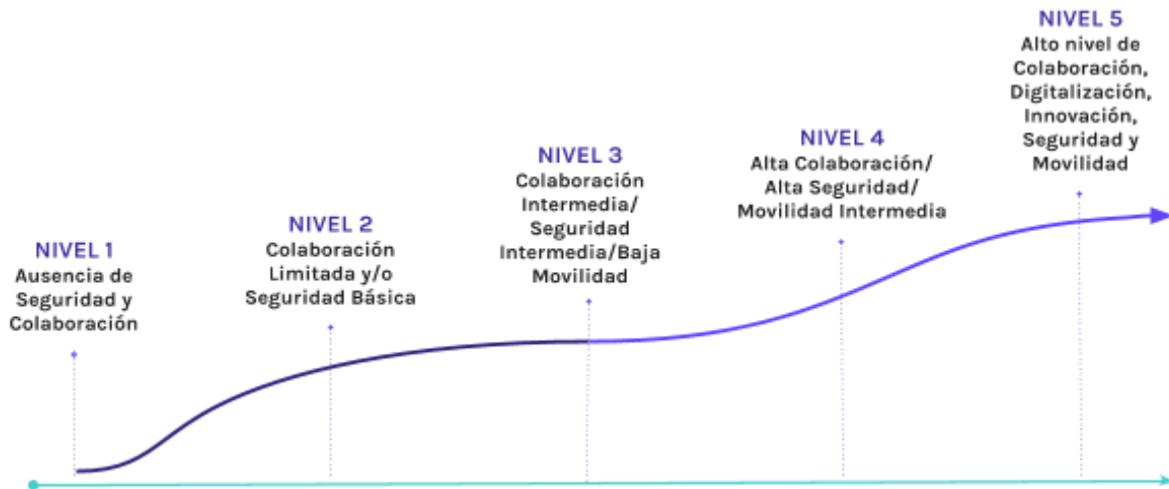


Figura 1. Modelo de madurez en el uso, adopción e impacto de G Suite

## Diagnóstico Madurez Colaboración

### 1. Contexto

El Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario es un organismo público, adscrito al Ministerio de Justicia y del Derecho, responsable de la ejecución de la pena y las medidas de seguridad interpuestas por las autoridades judiciales, y la atención básica de la totalidad de la población reclusa y el tratamiento orientado a la resocialización de la población condenada.

En el 2015 el INPEC toma la decisión de unificar su sistema de correo electrónico hacia la plataforma de Colaboración y Comunicación de Google de la mano de Eforcers/Xertica, para así transformar la forma como sus funcionarios interactúan y colaboran entre sí, con el objetivo de mejorar los niveles de productividad, flexibilidad e innovación de la organización.

En este primer esfuerzo se habilitaron 7.000 licencias y se capacitó en temas básicos de G Suite un total de 2000 usuarios. Al iniciar 2019 el INPEC manifiesta su interés en conocer sus niveles de adopción de la plataforma para definir las estrategias adecuadas de adopción y optimización de la misma, de allí la necesidad de ejecutar este diagnóstico.

A través del análisis de la información existente, encuestas y entrevistas entenderemos la visión de la Institución, encaminada a la transformación digital de la misma y del avance en los diferentes ámbitos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para alinearla a los objetivos del servicio. Luego realizamos un reconocimiento de oportunidades basadas en las prioridades de la planeación estratégica y de este modo generar un mapa de ruta que permita orientar la ejecución de las iniciativas propias del servicio que sean identificadas en esta fase.

Para conocer más acerca de la percepción de los usuarios frente a las herramientas y su impacto en las actividades laborales y planes de mejoramiento, se realizaron entrevistas con la Oficina de Planeación, la Dirección de Atención y Tratamiento, el Grupo de Actividades Ocupacionales, el Grupo de Tratamiento Penitenciario, el Grupo Programación Presupuestal, el Grupo Estadística, el Grupo de Cultura, Recreación y

Deporte, la Oficina Sistemas Información, el Grupo de Proyección, Seguridad e Implementación Tecnológica Tecnológica, el Grupo Administración de Aplicativos Misionales, el Grupo de Apoyo Seguridad Electrónica, Atención al Ciudadano, el Grupo Asuntos Laborales, el Grupo de Prospectiva del Talento Humano, el Grupo de Prestaciones Sociales, el Grupo de Seguridad Social, el Grupo de Administración de Talento Humano, el Grupo de Administración Historias Laborales, el Grupo de Bienestar Laboral, Seguridad y Salud en el trabajo, Grupo Tutelas, Grupo Sentencias y Conciliación, Grupo Sentencias y Conciliación, Grupo de Desarrollo Organizacional, Grupo Planeación Estratégica, Grupo Derechos Humanos, Grupo Seguros, la Oficina Asesora de Comunicaciones, el Grupo Asuntos Penitenciarios, el Grupo Tesorería, la Escuela de Formación, la Oficina Control Interno, el Grupo Contable, Grupo Logístico, Grupo Gestión Documental, Grupo Manejo Bienes Muebles, Grupo Presupuesto, Grupo Pre Contractual, Grupo Contratación, Grupo Armamento e Intendencia, Dirección y Subdirección Cuerpo de Custodia.

## **2. Objetivo**

Consolidar los resultados de uso y adopción de las aplicaciones de G Suite a partir de la información recolectada en las encuestas aplicadas a todos los funcionarios en la organización relacionadas con el Impacto Empresarial y la Evaluación de Conocimiento en G Suite, así como el Dashboard del BVI, y definir el mapa de evolución del INPEC dentro del modelo de madurez.

## **3. Análisis Nivel de Uso y Adopción**

### **a. Análisis Encuesta**

Una vez se realiza la implementación de G Suite se espera identificar el nivel de uso, adopción e impacto de los usuarios con las herramientas de comunicación y colaboración.

G Suite permite que las Instituciones se conviertan en una cultura abierta a la colaboración lo cual aumenta la productividad, así como reducir la dependencia de la ubicación o el dispositivo. Con el diagnóstico de madurez se busca medir el impacto de la

implementación, así como identificar el nivel de uso y adopción por parte de los usuarios a partir del análisis de datos obtenidos por medio del Panel Administrador de la entidad.

Es una medición profunda del uso real de las aplicaciones que se despliega en 3 categorías:

- **Adopción:** Por la cual se analiza el uso actual de la aplicación G Suite, incluidas las tendencias de adopción después de la implementación, y segmentación de los usuarios para determinar quién adopta o necesita la atención con mayor eficacia.
- **Colaboración:** Para identificar y entender el comportamiento de cómo los usuarios efectivos se relacionan entre sí utilizando G Suite. Esto incluye la creación de contenidos, la visualización, el intercambio y la colaboración entre los usuarios.
- **Impacto Empresarial:** Permite identificar el impacto del usuario, ya que es la métrica más reveladora para demostrar el retorno de la inversión (ROI) de G Suite. Esto se hace al comprender la relación del usuario sobre cómo G Suite ha impactado su trabajo y cómo se comprometen con sus compañeros para ser más productivos.

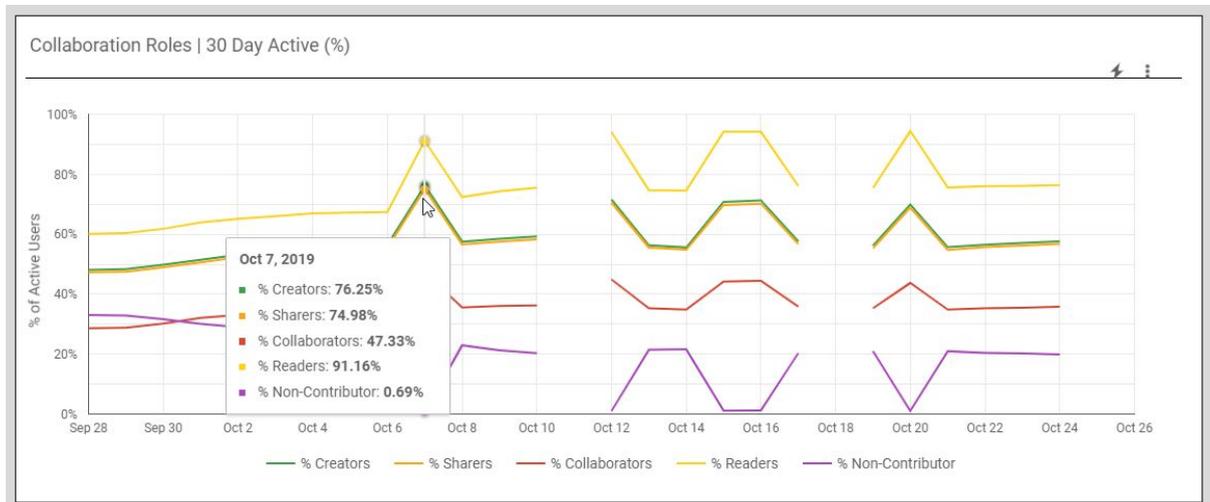
## → Análisis Adopción

Según los datos obtenidos se puede identificar que los usuarios han tenido un comportamiento activo en los últimos 30 días.



Gráfica No 1- Usuarios activos Vs Total de usuarios en la entidad ( 82%)

En términos de la adopción y uso de las aplicaciones se ve que el correo electrónico es el que mayor uso tiene, seguido del Drive. Respecto a las herramientas de colaboración, se registra un alto número de usuarios que suben documentos creados en otras herramientas de ofimática para ser compartidos y leídos. Según la gráfica presentada a continuación, el porcentaje de creadores de documentos directamente en las herramientas de Google es bajo.

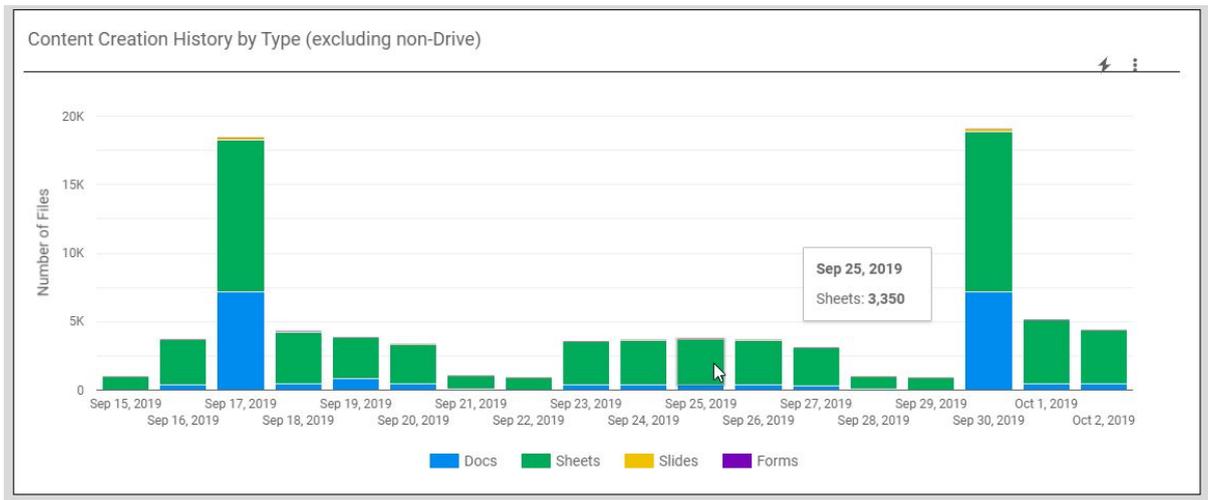


Gráfica No 3- Rol de Colaboración

## ➔ Análisis Colaboración

Según los datos obtenidos en el BVI se puede identificar que hay un alto uso de Drive como herramienta de almacenamiento, es decir que la mayoría del contenido de Drive pueden ser imágenes, pdf, archivos de Office.

Respecto a la creación de archivos nativos, originados con la ofimática de Drive, son muy pocos comparados con los archivos no nativos; esto nos permite identificar que Drive está siendo utilizado en la Institución como herramienta de almacenamiento pero no como herramienta de colaboración.



Gráfica No 4- Contenido creado y almacenado en Drive

Para revisar el total de las gráficas relacionadas con Colaboración, pueden consultar el siguiente [link del dashboard BVI - Colaboración](#)

## → Análisis Encuesta Impacto Empresarial

Este análisis se ha realizado a partir de los resultados obtenidos en la Encuesta de Impacto Empresarial G Suite, diligenciada por un grupo de funcionarios de la entidad, la cual fue efectuada en 2 momentos.

Es importante mencionar que el envío de la encuesta fue realizado directamente por el INPEC por medio de un correo interno; el envío se realizó a los **2300** usuarios de la Institución, de los cuales **173** consultaron el comunicado y respondieron la encuesta, este número de usuarios corresponde al 11% del total de la población en la organización.

## ◆ Ficha Técnica Encuesta

Población Objetivo	<b>2300</b> usuarios (100% de los usuarios elegidos por el INPEC para encuestar)
Muestra	<b>173</b> usuarios respondieron la encuesta, correspondiente al 8% de la población objetivo.
Método de recolección	La encuesta de Impacto Empresarial G Suite fue enviada por correo electrónico a cada uno de los

	colaboradores para ser diligenciada a través de un Form de G Suite. <a href="#">LINK</a>
Período de recolección	Del 26 de septiembre al 25 de octubre de 2019.

## ◆ Resultados y Análisis

La encuesta fue respondida por el **8%** de los colaboradores seleccionados por la entidad, y tiene como resultados generales los siguientes:

- De acuerdo con los resultados obtenidos en la encuesta, se puede identificar que el **96%** de los usuarios que respondieron la encuesta consideran que el uso de G Suite genera un impacto positivo en su Área o Departamento.
- El **58%** de los encuestados considera que su productividad ha aumentado al usar las aplicaciones de G Suite.
- Así mismo, los encuestados consideran que su colaboración ha crecido en un **54%** gracias al empleo de las aplicaciones colaborativas de G Suite.
- El estudio indica que los usuarios han ahorrado en promedio **5.3 horas** de trabajo a la semana al usar G Suite.
- El **85%** de los usuarios consideran que son más flexibles al trabajar desde cualquier lugar y dispositivo, a través de su cuenta G Suite.
- El **83%** de los encuestados consideran que el INPEC es una entidad más innovadora como resultado del uso de G Suite.
- De acuerdo con la información reportada por los encuestados acerca del tiempo promedio ahorrado por semana con el uso de G Suite, se estima que el INPEC podría ahorrar en total un aproximado de **37.921** horas de trabajo semanalmente, gracias al uso de G Suite. Este ahorro en tiempo representaría un valor aproximado a los **USD\$152.000 dólares semanales**.

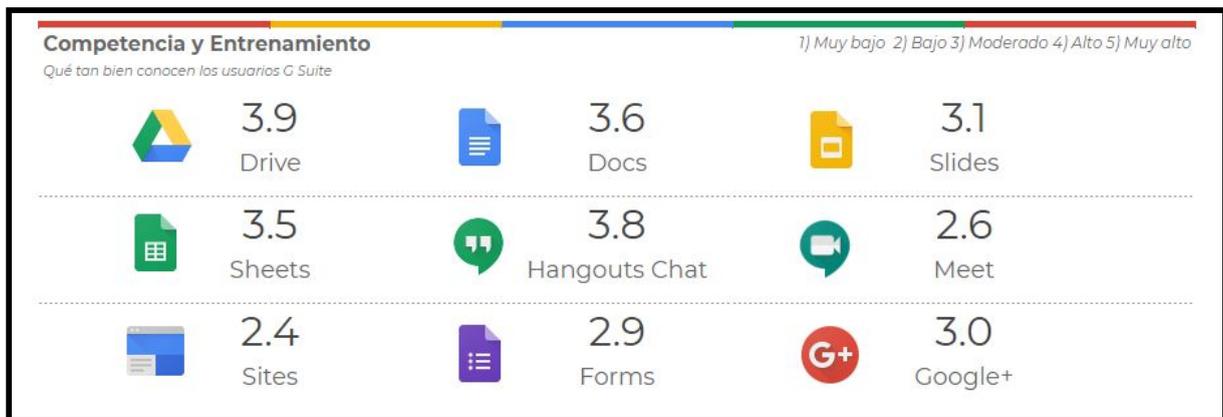
Este valor proyectado, se estima a partir de las respuestas obtenidas en la encuesta, en las cuales los funcionarios participantes (173) consideran que están ahorrando en promedio 5.3 horas a la semana con el uso de G Suite.

La siguiente gráfica muestra el resumen de la percepción de los funcionarios que respondieron la encuesta acerca del uso e impacto de G Suite en sus actividades diarias:



## → Nivel de competencia en el uso de las Aplicaciones:

Sobre su competencia y los entrenamientos recibidos en el uso de las aplicaciones de G Suite, el uso es evaluado con una calificación sobre 5.0 donde la escala se despliega así: 1.0 Muy bajo / 2.0 Bajo / 3.0 Moderado / 4.0 Alto / 5.0 Muy alto. Las respuestas de los usuarios están representadas gráficamente a continuación:



Se observa que los encuestados manifiestan tener un nivel básico e intermedio de conocimiento y uso en las aplicaciones de G Suite; sin embargo, debemos considerar los siguientes aspectos:

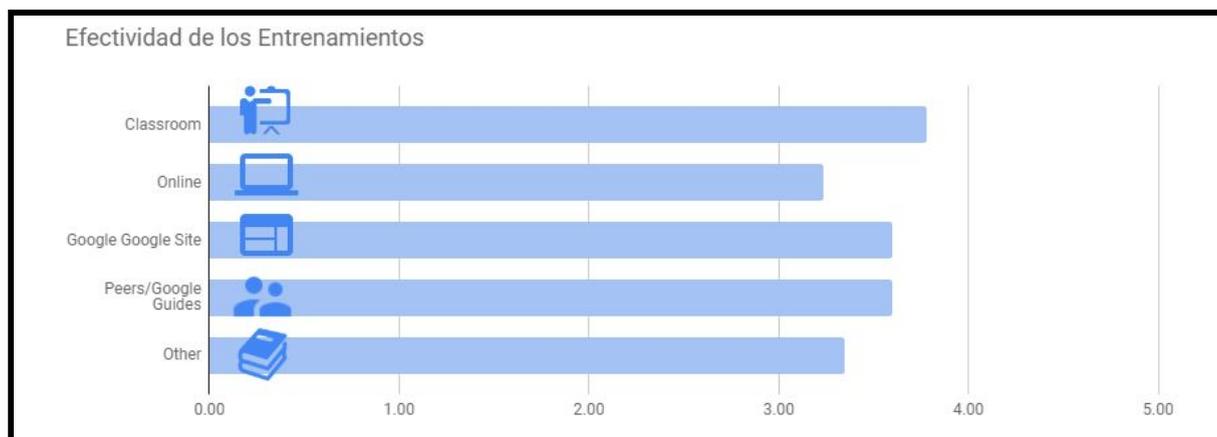
- **Drive:** Su puntuación está en 3.9 sobre 5.0 lo que indica que los usuarios tienen una cultura moderada e intermitente de colaboración interna. Se evidencia un uso ocasional de almacenamiento de documentos en la nube.
- **Ofimática:** Los resultados indican, que a pesar de que los usuarios reportan un uso intermedio en la mayoría de las aplicaciones de ofimática de G Suite, existe una oportunidad de refuerzo en temas básicos y avanzados de las aplicaciones, lo cual se encuentra alineado con el objetivo de la entidad en fortalecer estas habilidades. Se evidencia también una percepción de bajo conocimiento o uso de la aplicación Formularios y Presentaciones.
  - ◆ Docs: Una puntuación de 3.6 sobre 5.0
  - ◆ Slides: Una puntuación de 3.1 sobre 5.0
  - ◆ Sheets: Una puntuación de 3.5 sobre 5.0
  - ◆ Forms: Una puntuación de 2.9 sobre 5.0
- **Hangouts Chat:** Su puntuación está en 3.8 sobre 5.0, lo cual puede estar relacionado con que ésta es una aplicación relativamente reciente en la Suite de Google, por lo que los usuarios están motivados a conocerla y utilizarla. Esto sugiere una oportunidad, dado que es posible brindar a los usuarios información de las novedades que tiene G Suite en las diferentes aplicaciones.

- **Sites y Google Plus:** Su puntuación de 2.4 en Sites y 3.0 en G+ indica un nivel bajo de adopción y una oportunidad para promover el uso de estas aplicaciones para optimizar temas de comunicación interna y centralización de información.

## → Entrenamientos :

Se observa en el siguiente gráfico la información brindada por los participantes acerca de los medios por los cuales han recibido entrenamientos sobre el uso de las aplicaciones de G Suite, y su puntaje frente a la efectividad que consideran ha tenido cada medio.

Aunque las personas respondieron que han recibido entrenamientos por diferentes medios, es necesario hacer refuerzos debido a que Google ha realizado actualizaciones sobre el diseño y funcionalidades de cada una de las aplicaciones de la suite. Adicionalmente, tras la implementación de Google en el INPEC no se han realizado campañas de adopción, capacitación y/o actualización que le permita a los usuarios conocer las novedades de las herramientas.



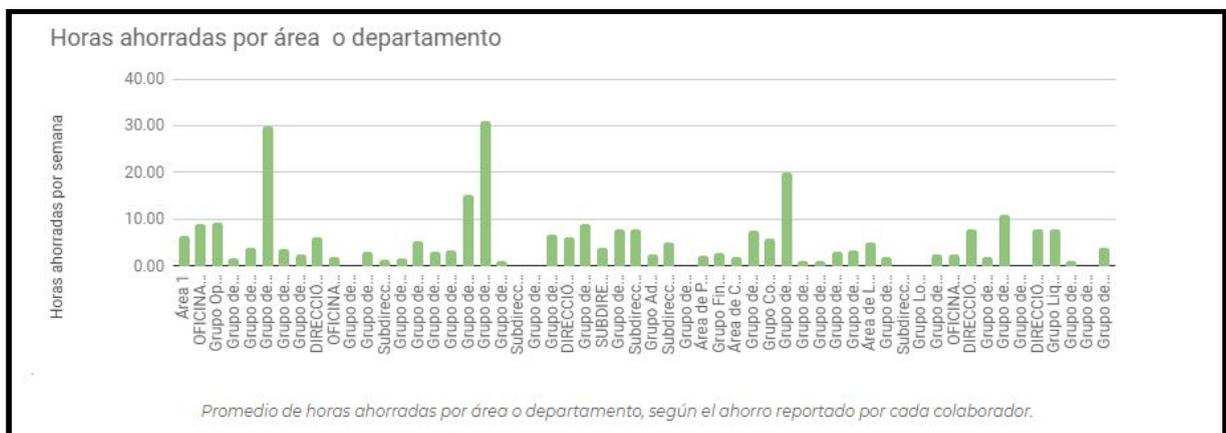
En la pregunta relacionada con la efectividad de los diferentes medios de aprendizaje, es muy importante considerar algunos aspectos que las personas manifestaron en la opción "Otros ("Other")".

Algunos usuarios manifestaron que no han participado en capacitaciones de las aplicaciones, pero por la necesidad de solucionar dudas en el día a día, acuden a los siguientes medios:

- Consulta con sus compañeros
- Páginas oficiales de Google
- Autoaprendizaje (Videotutoriales de Youtube)

## → Ahorro en horas de trabajo por semana:

Según la información reportada por los **173 usuarios** del INPEC que respondieron la encuesta podemos decir que, en promedio, los usuarios están ahorrando por semana 4 horas y se sienten más productivos con el uso de G Suite en sus actividades diarias. Es importante mencionar que no todos los usuarios reportaron ahorro de tiempo gracias a la Suite.



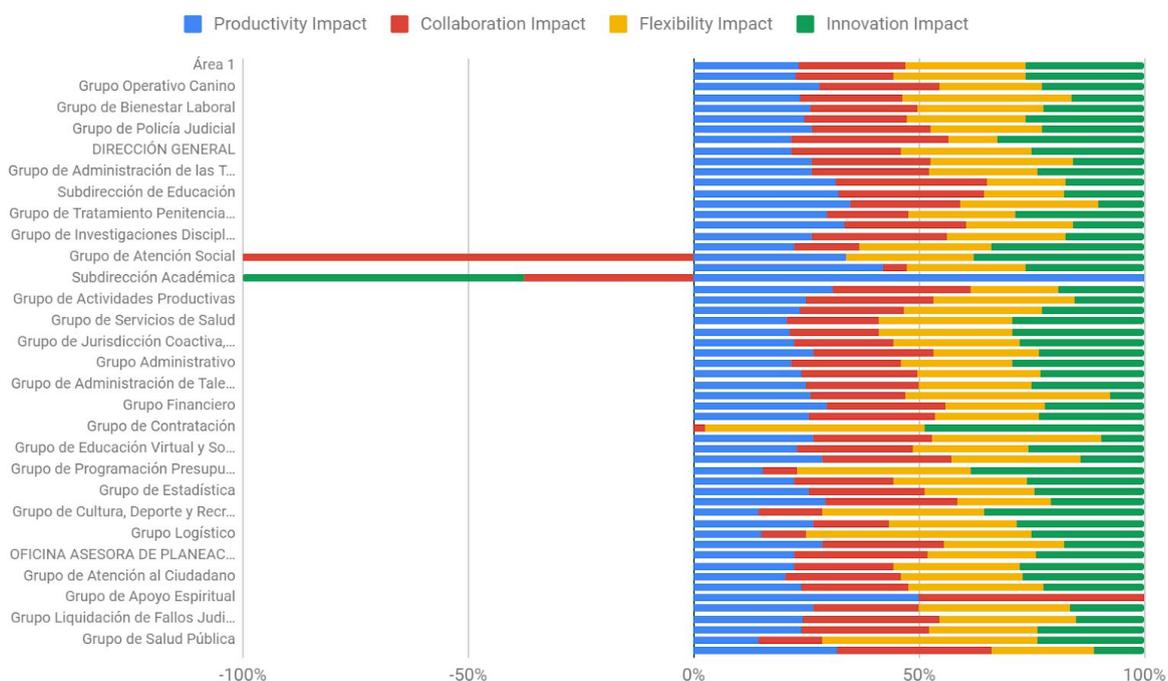
Consideramos que dada la dinámica de la entidad este número puede incrementar si se trabaja en temáticas tales como Reuniones Eficientes, Estandarización de Documentos y aprendizaje experiencial que promueva el uso adecuado y el fortalecimiento de las habilidades en cada una de las aplicaciones de G Suite que apalancan la comunicación y el trabajo colaborativo.

El recuento de medición de ahorro en horas por semana, de acuerdo con los resultados obtenidos por parte de los colaboradores que participaron en el estudio, refleja la siguiente distribución por áreas:

- Mayor percepción de ahorro con G Suite:
  - 2 personas del área de Grupo de Atención Social (31 horas)
  - 2 persona del Grupo de Gestión Documental (30 horas)
  - 1 persona de Grupo de Educación Virtual y Soporte Educativo (20 horas)
  - 5 personas de Grupo de Seguridad Penitenciaria y Carcelaria (15,2 horas)
  
- Percepción de ahorro intermedio con G Suite:
  - 2 personas de Grupo de Proyección del Cuerpo de Custodia (11 horas)
  - 12 personas de Oficina De Sistemas De Información (9 horas)
  
- Menor percepción de ahorro intermedio con G Suite:
  - Personas de Grupo de Administración de las Tecnologías de la Información, Grupo de Educación Penitenciaria y Carcelaria, Subdirección Académica, Grupo de Administración de Talento Humano, Subdirección de Atención en Salud, Grupo Logístico, Grupo de Apoyo Espiritual y Grupo de Salud Pública (0 horas)

### → Impacto de G Suite por área:

De acuerdo con los resultados por área, obtenidos a partir de la información respondida por los usuarios participantes en el estudio, se evidencia un impacto en diferentes niveles para cada una de las siguientes características:



- Impacto en Productividad:** El Grupo de Administración de Talento Humano (100%), Grupo de Nómina (100%) y Grupo de Atención Social (90%) califican que son más productivas con el uso de aplicaciones colaborativas en G Suite. Se puede realizar un refuerzo con las áreas que califican menor impacto tales como Grupo Logístico (30%), Grupo de Cultura, Deporte y Recreación (20%) y Grupo de Programación Presupuestal (6.67%) a través de actividades que les permitan identificar cómo con el uso de G Suite y desde los diferentes dispositivos, pueden hacer su trabajo día a día más productivo.
- Impacto en Colaboración:** Grupo Liquidación de Fallos Judiciales y Conciliaciones (100%), Grupo de Educación Virtual, Soporte Educativo Grupo de Nómina (100%) y Grupo de Atención al Ciudadano (95%) consideran que el uso de las aplicaciones de G Suite tienen un alto impacto en sus labores diarias generando un trabajo más colaborativo. Se identifica una oportunidad de refuerzo a través de entrenamientos y/o talleres enfocados en casos de uso específicos con las áreas que perciben un menor impacto en colaboración como son el Grupo de Salud Pública (30%) y Grupo de Contratación (5%).

- **Impacto en Flexibilidad:** El Grupo de Contratación, Grupo Logístico, Dirección Gestión Corporativa, Grupo de Atención al Ciudadano, Grupo de Proyección del Cuerpo de Custodia y Grupo de Salud Pública (100%) consideran que con el uso de G Suite tienen mayor flexibilidad en sus labores diarias. Se debe considerar hacer un refuerzo con el Grupo Financiero (37.5%), el Grupo Financiero (16.6%) quienes consideran que en flexibilidad se tiene un menor impacto, o analizar si el perfil y tareas diarias de los colaboradores allí, requiere el uso de las suite de Microsoft obligatoria.
- **Impacto en Innovación:** El Grupo de Atención Social, Grupo de Servicios de Salud, Grupo de Jurisdicción Coactiva, Demandas y Defensa, Grupo de Contratación Grupo de Educación Virtual y Soporte Educativo, Dirección Gestión Corporativa, Grupo de Atención al Ciudadano (100%) consideran que con las aplicaciones de G Suite tienen mayor posibilidad de innovar. En general los promedios son intermedios debido a que hay un nivel de desconocimiento general de lo que se puede hacer con las herramientas de G Suite.

Los usuarios dieron algunos ejemplos de cómo GSuite ha tenido un impacto positivo en su trabajo:

- *“generando site de conocimiento para el personal y formularios”.*
- *“Permite organizar la información y hacerla más accesible en menor tiempo, contando con estas herramientas digitales que facilitan consultas y comunicaciones oportunas sin importar la distancia y la distribución geográfica nacional e internacional de las empresa”*
- *“En el desarrollo de Visitas Virtuales Familiares con el uso de hangouts y alimentar información en el Drive en hojas de cálculo y subir evidencias en relación a informes de gestión.”*
- *“los reportes mensuales antes tenía que estar en la oficina para enviarlos, ahora con el drive desde cualquier computador con internet se pueden enviar los reportes.”*

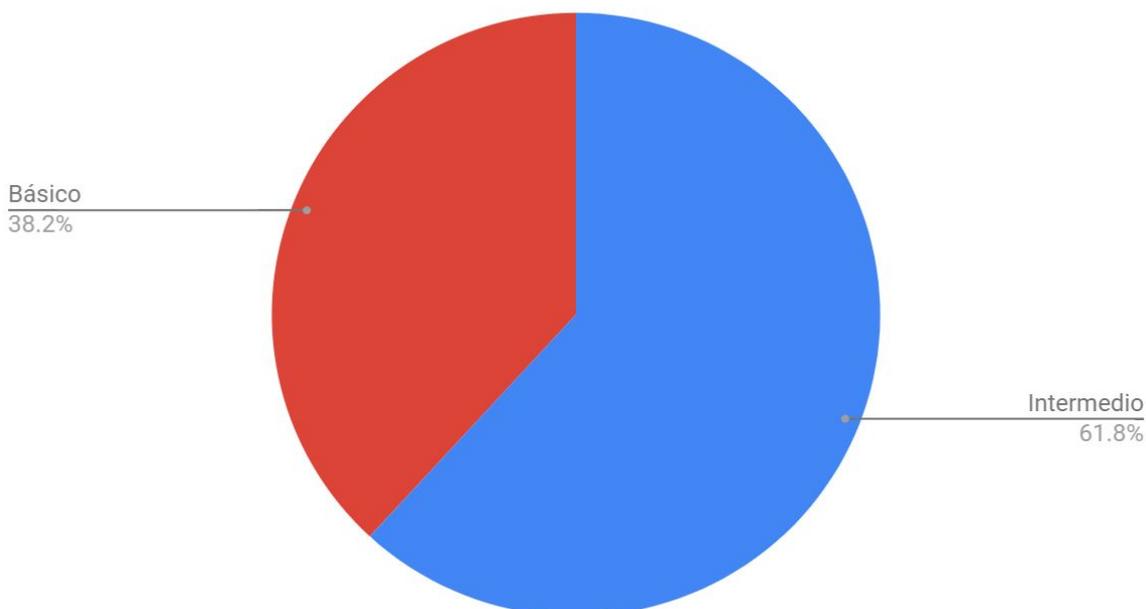
- *"Recolección de información por medio de formularios de Google para el apoyo a la política cero papel, Evita duplicidad de la información debido a que varios usuarios pueden realizar trabajo colaborativo en línea."*
- *"es excelente trabajar online con los compañeros a nivel nacional, lo más positivo es que google guarda automáticamente y tiene el historial de quienes han hecho modificaciones en los documentos compartidos."*
- *"podemos trabajar archivos compartidos o alimentar información por medio de carpetas o hojas de cálculos con las otras dependencias del área administrativa y financiera, además de cargar cada uno de los establecimientos de reclusión la información mensual que requieren desde la dirección regional, entre otros. "*
- *"El hangout por ejemplo me permite una comunicación más directa con los establecimientos y me permite dejar evidencia de la actividad. los formularios son una herramienta muy valiosa al momento de recopilar información y analizarla."*
- *"Ha facilitado tiempos y sitio de trabajo, también la seguridad de los archivos ha mejorado porque subiendo la información a la nube es menos probable que se pierda y se puede acceder a ella desde cualquier computador".*
- *"Trabajar en grupo ahorra tiempo y desplazamientos lo cual permite flexibilizar el trabajo-compartir información para realizar tareas en cumplimiento de requerimientos"*

## **b. Análisis Evaluación Nivel de Conocimiento**

La evaluación de Nivel de Conocimiento de G Suite fue respondida por 173 colaboradores de los 2300 invitados a participar en el estudio, lo que corresponde al 8%. Esta evaluación permite segmentar a los usuarios en niveles de acuerdo a su conocimiento acerca de cada una de las aplicaciones, y los resultados fueron los siguientes:

1. Nivel Básico: 66 usuarios
2. Nivel Intermedio: 107 usuarios
3. Nivel Avanzado: 0 usuarios

## Nivel requerido por el usuario



A partir de la segmentación de los usuarios obtenida con base en los resultados de la evaluación de conocimientos, y el análisis realizado a partir del BVI es posible definir un plan de trabajo que permita unificar conocimientos y llevar a los usuarios a los siguientes niveles con el fin de aumentar su nivel de productividad y colaboración en la entidad.

### **c. Hallazgos entrevistas**

Las entrevistas realizadas en el INPEC tuvieron dos focos de atención durante el levantamiento de información. Por un lado se buscaba conocer el impacto que tienen las herramientas de G Suite en día a día laboral de los usuarios y en cuáles procesos internos interactúan con las aplicaciones; y por otro lado se buscaba conocer los planes de mejoramiento que cada Grupo u Oficina está trabajando, con el fin de encontrar oportunidades de apoyo y mejoramiento a través de los servicios de Xertica y así dar cumplimiento a la meta establecida en el FURAG.

En este orden de ideas, a continuación se presentarán en dos apartados la información recopilada sobre los focos de atención tratados.

## G Suite

Durante estas sesiones fue posible identificar que Gmail y Drive son las herramientas que más utilizan los usuarios en su día a día laboral, sin embargo el uso de las mismas es muy básico; Gmail se limita al envío de correos y Drive es usado como repositorio de información.

Para la mayoría de los Grupos y Oficinas el correo es el principal medio de comunicación interno y externo, pues allí reciben solicitudes y redireccionan trámites a diferentes áreas. Por ejemplo, el Grupo de Asuntos Laborales recibe un alto porcentaje de solicitudes a través del correo y desde allí ejecutan las respectivas tareas para dar cumplimiento, el Grupo de Tutelas da respuesta a Juzgados por medio del correo electrónico corporativo y el Grupo de Administración de Aplicativos Misionales usa Gmail para dar tratamiento a los derechos de petición y transmitir información al ciudadano.

Frente a la herramienta de correo los funcionarios afirmaron durante la entrevista que, a pesar de tener un uso muy intuitivo, el conocimiento es muy básico pues se remiten únicamente al envío de correos. Al cuestionar sobre el manejo de etiquetas, filtros, búsquedas avanzadas, entre otras funcionalidades manifestaron no conocerlas.

Una de las herramientas que tiene mayor uso en la Institución es Google Drive. Entre las funciones que le dan en el INPEC se encuentra el trabajo colaborativo, el repositorio y "Backup" de información, y el envío de información o documentos pesados. Adicionalmente apoya la política "Cero Papel" que está promoviendo la institución.

Las diferentes dependencias de la Institución afirman usar la herramienta ya que desde la Oficina de Planeación crearon documentos como el Mapa de Riesgos y el Plan de Mejoramiento en la ofimática de Google, por lo que todos se ven en la obligación de diligenciar el archivo con el fin de registrar los planes de acción y sus respectivos avances.

Esta iniciativa ha hecho que los funcionarios conozcan la herramienta, interactúen con ella y poco a poco descubran los beneficios que brinda Google Drive. Sin embargo, en dependencias como el Grupo de Tratamiento Penitenciario y la Escuela de Formación reportan un bajo uso de la herramienta debido a que por temas de infraestructura y red no pueden acceder a todas las funcionalidades y prefieren seguir usando Microsoft.

Durante las entrevistas fue posible conocer el aporte de la herramienta en los diferentes procesos internos. Por ejemplo, el Grupo de Proyección, Seguridad e Implementación Tecnológica hace seguimiento a contratación a través de unidades compartidas, el Grupo de Seguridad Social maneja las planillas de pago a pensión, el Grupo de Seguridad y Salud en el trabajo tiene 17 carpetas conectadas a regionales y establecimientos para hacer seguimiento y el Grupo de Tutelas cuenta con una hoja de cálculo donde tiene la planilla de consecutivos y registro de trámites que todos deben consultar en caso de hacer seguimiento o asignaciones.

Los funcionarios reconocieron durante las sesiones la falta de capacitación, re-inducción y presentación de actualizaciones sobre las aplicaciones, pues desde la implementación han sido pocas las oportunidades de aprender y actualizarse sobre las funcionalidades de las herramientas.

Al identificar el alto nivel de desconocimiento tanto de las herramientas como de sus funcionalidades, se realizó el cuestionamiento de cada una de las aplicaciones con el fin de conocer el por qué no las usan.

En el caso de Hangouts, fue posible identificar que el uso de esta aplicación se centra en chat específicamente, facilitando la comunicación entre establecimientos; sin embargo, debido a temas de infraestructura en las regionales no pueden darle uso a las videollamadas desde Hangouts y Meet.

En cuanto a las herramientas de ofimática de G Suite dentro de los comentarios de los usuarios se identificó que, algunos de ellos, prefieren usar las herramientas “tradicionales” (ofimática en Microsoft) debido a la “costumbre” que tienen los usuarios al trabajar con dichas herramientas, ya que las conocen y manejan desde hace varios años.

Al cuestionar sobre Google Calendar se pudo identificar que la mayoría de los usuarios no están acostumbrados a usar esta herramienta, ya que gran parte de las citaciones aún siguen llegando por correo electrónico y confirmando asistencia a través de él. Así mismo, se pudo conocer que no tienen las salas creadas en el panel administrador y por lo mismo no se pueden reservar.

Frente a la percepción de los usuarios en cuanto al manejo de las herramientas, los entrevistados coincidieron en que el nivel de conocimiento en general es básico, ya que la falta de actualización y capacitación ha generado que los usuarios se limiten al uso básico o nulo de las aplicaciones.

Los entrevistados de las diferentes Oficinas y Grupos, coincidieron en la facilidad para usar las herramientas, consideran que son muy intuitivas y amigables para el usuario, no obstante, están de acuerdo con la necesidad de un proceso oficial de inducción en las herramientas al momento del ingreso de nuevos funcionarios debido a la constante rotación de personal, así como una actualización en las nuevas funcionalidades de las herramientas, promoviendo las herramientas de ofimática de la suite y sus beneficios.

Durante las diferentes entrevistas fue posible identificar la necesidad latente de generar un relanzamiento de la plataforma de G Suite, en donde se den a conocer las aplicaciones que la componen, los beneficios y sobre todo las últimas actualizaciones, esto con el fin de mejorar la percepción de G Suite entre los usuarios y facilitar la apropiación de las aplicaciones que mejorarán el trabajo diario.

Al indagar sobre las mejores estrategias de entrenamiento, basados en la cultura institucional, los entrevistados coincidieron en la necesidad de realizar capacitaciones, talleres o acompañamientos presenciales donde, de manera práctica y didáctica, se haga énfasis en las herramientas de ofimática, se presenten novedades y puedan atenderse las dudas de los usuarios.

Adicionalmente, mencionan que la entrega de recursos virtuales para autoaprendizaje, permitirá que los usuarios tengan un recurso que les ayude con las dudas básicas y/o avanzadas que se presenten.

## Planes de Acción: MIPG

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) es una herramienta que simplifica e integra los sistemas de desarrollo administrativo y gestión de calidad y los articula con el sistema de control interno, para hacer los procesos dentro de la entidad más sencillos y eficientes.

Con el fin de conocer el estado actual de su gestión y poder establecer medidas y planes de acción para el mejoramiento continuo, el INPEC realizó en el año 2018 los Autodiagnósticos de cada una de las políticas de las 7 dimensiones, donde las diferentes dependencias hicieron la respectiva medición y creación de planes de acción.

Como resultado de dicha medición el INPEC obtuvo una puntuación de 75.4, ubicándose en el tercer lugar del índice de desempeño institucional. El objetivo es aumentar 10 puntos para la próxima medición.

Tras la respectiva medición, el INPEC, con el fin de dar respuesta a las necesidades de la Institución, creó con elementos del MIPG, además de dos ejes estratégicos, el Plan de Direccionamiento Estratégico 2019-2022 (PDE).

Con el presente diagnóstico Xertica busca apoyar la meta de subir 10 puntos en la medición, por lo que se analizaron los diferentes planes de acción de la entidad para identificar las opciones de mejoramiento y apoyo que puede brindar la compañía.

Como base inicial se busca trabajar sobre las dos dimensiones que obtuvieron menor puntaje en el FURAG: Gestión del Conocimiento e Innovación y Talento Humano.

En cuanto a Gestión del Conocimiento fue posible conocer que el área que lidera dicho plan de acción es la Escuela Penitenciaria, y se enfocan en generar más encuentros para la divulgación y retroalimentación del conocimiento penitenciario. Como estrategias para alcanzar dicha meta tienen generación de productos de investigación que generen nuevo conocimiento en el sector penitenciario y carcelario, así como generar una alianza

estratégica con la Red de Escuelas del Estado para la divulgación y retroalimentación del conocimiento penitenciario a nivel nacional.

Adicionalmente, frente al componente de innovación mencionan no haber realizado ningún trabajo ni adelantar esfuerzos en generar estos espacios que permitan desarrollar ideas para beneficiar a la Institución. .

En cuanto a la Dimensión de Talento Humano, esta tiene como objetivo formar y capacitar a los servidores públicos del Instituto y de las otras entidades, en el campo penitenciario y carcelario, con el fin de desarrollar competencias que les permitan desempeñarse en su puesto de trabajo así como gestionar un talento humano idóneo, comprometido y transparente, que contribuya al cumplimiento de la misión institucional y los fines del Estado, y alcance su propio desarrollo personal y laboral.

En el levantamiento de información con dicha dependencia y los grupos que la componen, se pudo identificar la predominancia de procesos manuales y de diversas fuentes de información que dificultan mantener una base de datos actualizada y que proporcione datos en tiempo real.

Por ejemplo, frente al proceso de traslados de personal de guardia no tienen un sistema que permita a los grupos de la Subdirección de Talento Humano conocer de una sola fuente los detalles del proceso, por lo que para involucrarlos en trámites de novedades de nómina, hoja de vida del funcionario, capacitación y otros requerimientos se dificulta la recopilación y actualización de información.

En esta Subdirección se identifican un gran número de oportunidades pues varios de los procesos y trámites como solicitudes de certificados laborales, retiros de cesantías, diagnóstico de capacitaciones, primas técnicas, vacaciones, elecciones de comisiones de personal, entre otros toman mucho tiempo para su procesamiento pues inician con una solicitud por correo electrónico o con un formulario físico, para luego entregarlo al grupo o dependencia correspondiente y esperar a ser notificados de su recepción, ejecución y resultados. .

Una de las solicitudes reiterativa por parte de los Coordinadores de la Subdirección fue la creación de un sitio donde puedan consultar la información consolidada, trazabilidad de trámites y/o un sistema que permita a los usuarios solicitar los trámites más fácil y ágil.

Durante el levantamiento de información también se pudieron conocer los planes de acción de otras dependencias los cuales son presentados a continuación:

- Grupo Estadística:
  - Publicación información población privada de la libertad
  - Respuesta oportuna a requerimientos
  - Publicación revista anual
  - Publicación tableros de datos
  
- Grupo de Proyección, Seguridad e Implementación Tecnológica
  - Implementación política gobierno digital y cumplimiento ley de transparencia. Actualización base de datos.
  - Demanda de Software.
  - Estrategia adopción tecnológica.
  - Renovación plataforma tecnológica
  
- Atención al Ciudadano
  - Dar solución de trámites radicados
  
- Grupo Prospectiva Talento Humano
  - Diagnóstico de Capacitaciones
  - Registro de Planeación
  - Inducción - reinducción
  - Centralización de Información
  - Registro Ciclo de Funcionario en la Institución
  
- Grupo de Prestaciones Sociales
  - Actualización Procedimientos
  - Manual de Funciones.

- Grupo Seguridad y Salud en el Trabajo
  - Diseño de plataforma que registre actividades por regionales. Que genere estadísticas y pueda evaluarse el impacto para luego alimentar un informe. En regionales poder ingresar: participantes más acompañantes para ejecución del presupuesto.
- Grupo Contable
  - Depuración cifras del balance. Sus problemas para dar cumplimiento al plan de acción tienen que ver con el SIIF.

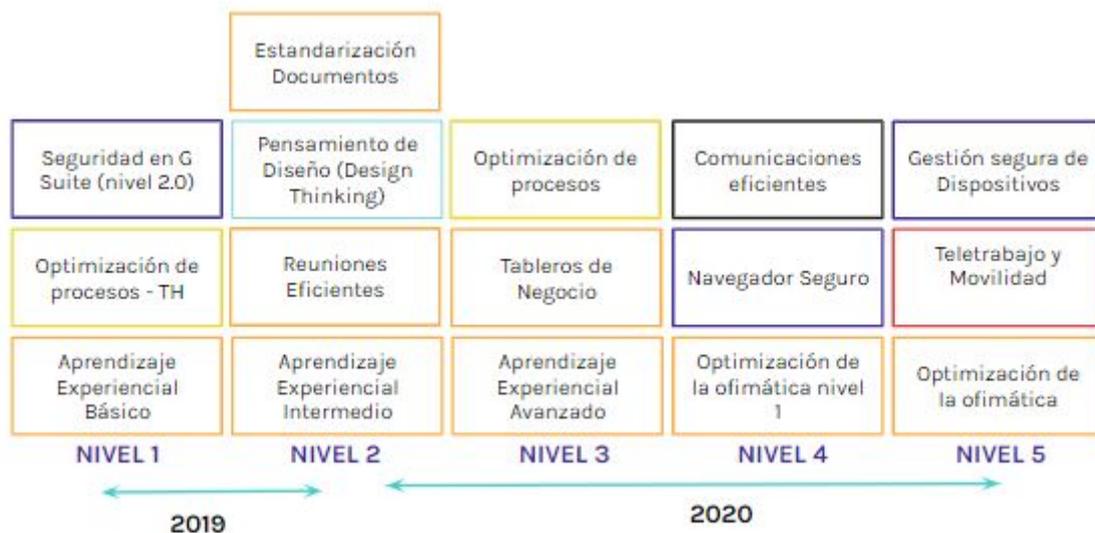
A continuación se presentan las conclusiones y plan de trabajo propuesto para el INPEC con el que se busca trabajar por un lado en el bajo nivel de uso de las herramientas de G Suite, así como en las oportunidades de optimización y mejoramiento relacionadas con los planes de acción que se encuentran adelantando las diferentes dependencias de la Institución.

## **4. Conclusiones y recomendaciones**

A partir de la información analizada, se concluye que el INPEC se encuentra ubicado entre el nivel 1 y 2 del Modelo de madurez. Se identifican algunas brechas que se deben cubrir para que la organización se establezca rápidamente en el nivel 3 y se debe definir un plan de trabajo permanente en miras de evolucionar al nivel 5, y no retroceder en las ganancias que ya ha logrado la Institución.



Siguiendo las recomendaciones de Xertica, durante el segundo trimestre de 2019 se espera que el INPEC logre iniciar trabajos en el nivel 2 de madurez y prepararse para avanzar hacia el nivel 5 en el 2020. El siguiente mapa muestra la ruta de evolución sugerida para el INPEC con el fin de lograr sacar el máximo provecho de la plataforma de colaboración y comunicación G Suite.



Sugerimos un plan de tres fases para que el INPEC pueda evolucionar en su camino de adopción de la colaboración y comunicación. Cada uno de los planes de trabajo

propuesto a continuación cuenta con su respectivo plan de Gestión del Cambio, el cual tendrá como objetivo apoyar a los usuarios implicados en cada una de las fases con planes de comunicación, acompañamiento y capacitación que se detallarán en el cuadro de costos que se compartirá con este informe.

Una adecuada Gestión del Cambio asegurará que las soluciones planteadas, y posteriormente ejecutadas, tengan un impacto en la transformación digital que vive la Institución, así como en el inicio de etapas de innovación y de Gestión del Conocimiento.

## Fase 1 (Corto plazo - Cierre de brechas)

**Aprendizaje Experiencial Básico:** Se recomienda trabajar de la mano de la Subdirección de Talento Humano para fortalecer el proceso de inducción y reinducción de los funcionarios del INPEC con el fin de divulgar los recursos que Xertica tiene a disposición de sus clientes para el desarrollo de habilidades digitales básicas en el uso de G suite, de manera que en un periodo corto cualquier funcionario esté en la capacidad de hacer un uso óptimo de las herramientas. Así mismo, sugerimos que los recursos que presentaremos a continuación deben ser distribuidos entre los usuarios de las diferentes regionales, pues apoyará el proceso de aprendizaje y reconocimiento de las herramientas.

Entre los recursos disponibles se encuentran:

- **Sitio de Autoaprendizaje:** Portal web de autoaprendizaje, “[Yoaprendoapps.com](https://yoaprendoapps.com)”, desde el cual los colaboradores podrán avanzar a su propio ritmo en el aprendizaje de las diferentes funcionalidades de la plataforma. Está compuesto por videos cortos sobre las funcionalidades de G Suite.
- **Capacitaciones virtuales semanales:** Cada semana Xertica ofrece estas capacitaciones sin costo, para que cualquier colaborador de la organización pueda inscribirse, conocer y/o profundizar en el uso de la plataforma. Los usuarios pueden inscribirse a más tardar una semana antes de la sesión a través del formulario publicado en <https://entrenamientos.xertica.com>. La programación de entrenamientos semanales es la siguiente:

	MARTES	JUEVES	VIERNES
08:30 am a 10:30 am	<b>Comunicación</b> (Correo, Calendario y Hangouts)	<b>Capacitación</b> Google Forms	
11:00 am a 1:00 pm	<b>Colaboración</b> (Drive y Docs)	<b>Capacitación</b> Hojas de Cálculo	10:00 am a 12:00 pm <b>Capacitación</b> Panel Administrador
3:00 pm a 5:00 pm	<b>Comunicación</b> (Google Sites y Google +)	<b>G Suite</b> (Todas las herramientas)*	

Este es el primer paso en el proceso de adopción el cual debe ser permanente para garantizar el éxito del mismo.

**Optimización de Procesos - TH:** Con Xertica Process Optimization - HR nos enfocamos en acompañar la transformación digital de las áreas de Talento Humano a partir de la identificación de oportunidades de digitalización y las herramientas adecuadas que les permita generar una mejor experiencia en sus colaboradores, logrando que estos generen mayor compromiso y vínculo con la organización y de este modo mejoren los resultados organizacionales.

Basados en el análisis de la información y en la prioridad de atender los puntajes bajos en el diagnóstico del MIPG se busca trabajar con los planes de acción de la Subdirección de Talento Humano. Con el servicio de Optimización de Procesos es posible abarcar las necesidades de mejoramiento que presentan los diferentes grupos. Se trabajan temas de digitalización, centralización de la información, agilidad en solicitud y respuesta a trámites, entre otros.

Como parte de las actividades se trabajaría en la creación de un sitio donde se centralice la información de Talento Humano agilizando solicitudes de vacaciones, solicitudes de certificado laboral y retención en la fuente, cesantías, retiros, cambios de EPS, registro de incapacidades, traslados, entre otros.

Adicionalmente, se apoyaría en la construcción de formularios que permitan recopilar las necesidades de capacitación de las diferentes dependencias, así como la evaluación de las mismas, apoyando así componentes de la Dimensión de Gestión del Conocimiento.

**Aprendizaje Experiencial Intermedio:** Dando alcance a las necesidades identificadas en las entrevistas con los diferentes Coordinadores, y en línea con lo identificado en el análisis de la información obtenida a partir del Diagnóstico de Madurez de Colaboración, se considera necesario tener un grupo de formadores dentro de la Institución, con el fin de contar con personas que apoyen el proceso de entrenamiento y promuevan el uso de las aplicaciones en los colaboradores. Para esto, se propone dedicar sesiones especiales de comunicación y colaboración a través de talleres inmersivos, fortaleciendo así sus habilidades y conocimientos en cada una de las aplicaciones, de manera que se facilite su adopción en las labores diarias.

Adicionalmente, esto apoyaría uno de los objetivos de la institución que radica en la Gestión del Conocimiento, pues tendrían un equipo que, además de tener el conocimiento sobre las herramientas, aseguraría el mantenimiento de la información sin importar la rotación de personal.

El perfil de los usuarios que componen este grupo de formadores debe corresponder a personas con alta disposición para aprender, interés por la tecnología, baja resistencia al cambio, facilidades de comunicación para transmitir la información y gusto por hacer parte de este grupo. Estas personas deben apoyar el proceso de replicación de conocimiento al resto de la organización, así como capacitar o transmitir el conocimiento a los usuarios que ingresan a la institución.

Con el fin de incentivar el uso de la plataforma se recomienda el desarrollo del **desafío súper G** que busca generar trabajo colaborativo, así como promover el conocimiento y uso de cada una de las aplicaciones de la plataforma G Suite; en este caso dado el nivel de uso identificado en los usuarios y las aplicaciones con menor demanda, el desafío se enfocará principalmente en aplicaciones de ofimática en G Suite (Documentos, Hojas de Cálculo, Presentaciones y Formularios).

Con actividad final para el cierre de la brecha en este aspecto sugerimos el desarrollo de la actividad **Gira de Conocimiento y Stand G Suite** la cual tiene como objetivo potencializar el uso y adopción de la plataforma por medio de sesiones individuales o grupales (en sitio) de solución de preguntas frecuentes y comunicación de tips en el uso de las aplicaciones de correo, calendario, almacenamiento en la nube, documentos de texto, hojas de cálculo, presentaciones y formularios.

Adicionalmente, como parte de este servicio se busca la oportunidad de desarrollar sesiones presenciales de capacitación o acompañamientos por dependencias con el fin de capacitar en las herramientas y atender las dudas que tienen los usuarios tras cuatro años de trabajo en la plataforma. Esto apoyaría el uso de herramientas específicas según las necesidades de cada dependencia, por ejemplo sesiones de Google Forms, Data Studio y Google Sites para áreas que recopilan información y necesitan evaluar y presentar informes o resultados de la gestión.

Como recomendación tras el análisis de información sugerimos la posibilidad de conocer e implementar Google Classroom como complemento de la plataforma Moodle que actualmente trabaja, ya que, además de ser de fácil acceso con las cuentas corporativas, ésta apoyaría en la realización de clases, inducciones, organización de conocimiento y material de enseñanza de la institución y apunta al cumplimiento de las actividades de la Dimensión de Gestión del Conocimiento.

**Reuniones Eficientes:** Las reuniones son una actividad necesaria en la dinámica de las organizaciones, que permite a los involucrados interactuar, comunicar, definir estrategias y facilitar procesos de toma de decisiones. De acuerdo a la forma como éstas sean abordadas se pueden generar impactos positivos en los resultados, gracias a la alineación que en éstas se puede conseguir.

Teniendo en cuenta que el INPEC cuenta con una baja adopción reflejada por el poco uso que hacen de Google Calendar, sugerimos crear los recursos en el calendario y promover el uso de la aplicación para todo tipo de agendamiento y reunión y de este modo lograr sacar el máximo provecho de las bondades de cada una de las soluciones, a su vez que se genera una dinámica de reuniones que optimice los recursos disponibles y los tiempos invertidos por los colaboradores.

Adicionalmente se pudo evidenciar que durante las reuniones, cuentan con formatos físicos para la toma de asistencia y generación de actas y compromisos, por lo que este servicio apoyaría la digitalización de dichos procesos y contribuiría a la política “Cero Papel” que esta manejando la Institución.

**Pensamiento de Diseño (Design Thinking):** El servicio ayuda a la Institución a adoptar Design Thinking como herramienta de solución colaborativa de problemas, a través de talleres que permitan identificar soluciones digitales, prácticas y sencillas a tareas asociadas con el manejo de la información, y que a su vez faciliten la ejecución de tareas cotidianas en la Institución.

Con este servicio el INPEC avanzaría en la ejecución de planes de la dimensión de Gestión del Conocimiento iniciando el desarrollo del componente de innovación que actualmente no existe en la Institución, adicionalmente con esta práctica pueden desarrollar sesiones que impacten la divulgación y retroalimentación del sector penitenciario, iniciativa que lidera la Escuela Penitenciaria.

**Seguridad en G Suite:** Incrementar los niveles de seguridad de la plataforma de comunicación y colaboración alineado a las características de la entidad y a las mejores prácticas; del acompañamiento en la definición de procesos y políticas; y de la capacitación y sensibilización a los colaboradores para que actúen de forma correcta ante eventos que vulneren la seguridad de su información y de la organización. Para ello se sugiere retomar las recomendaciones emitidas en el [informe de evaluación de la seguridad](#), validar su avance, revisar la configuración actual y validar el nivel de vulnerabilidad de los usuarios en el uso de G Suite.

**Estandarización de Documentos:** Teniendo en cuenta las dificultades que algunos usuarios manifestaron con relación al manejo de Drive y el manejo de plantillas y documentos oficiales, se debe buscar optimizar los tiempos de trabajo de los colaboradores en términos de generación y mantenimiento de documentos de trabajo, a partir la definición de una estrategia adecuada que oriente a sus colaboradores en cómo se genera, administra y protege la información de la Institución a través de procesos simples y el uso adecuado de las herramientas de comunicación y colaboración en la nube.

A partir de esta estrategia se logrará mejorar la eficiencia en los procesos de creación, preservación y búsqueda de la información, además de promover la colaboración entre los diferentes involucrados, para que se genere a su vez un impacto directo en el rendimiento de los objetivos institucionales.

## **Fase 2 (Mediano plazo - Evolución)**

Esta fase busca que el INPEC afiance el nivel 2 y evolucione hacia el nivel 3 en el modelo de madurez y optimice los recursos disponibles.

**Aprendizaje Experiencial Avanzado:** Con el fin de dar alcance a otro de los puntos identificados durante el análisis es la necesidad de generar talleres inmersivos con las dependencias que no perciben mejoras o beneficios en la innovación, flexibilidad y colaboración que ha traído G Suite desde la implementación, para luego replicarlos con el resto de dependencias, sin dejar de lado las regionales y personal de establecimientos.

Los talleres inmersivos tienen como objetivo acompañar a la Institución a través de espacios de sensibilización y sesiones prácticas, con el fin de potencializar el uso avanzado de las aplicaciones de comunicación y colaboración.

**Tableros de Negocio:** Xertica busca que las Instituciones saquen el mayor provecho de las soluciones en la nube y especialmente de la herramienta Google Data Studio, para poder ser más competitivos en un mundo globalizado, por lo que se hace necesario diseñar estrategias que permitan realizar el análisis de los datos de una forma ágil y precisa, entregando valor a aquellas personas que toman decisiones en las empresas.

Sugerimos este servicio ya que se pudo identificar la necesidad de generar estrategias de consolidación y presentación de datos que faciliten su análisis y la respectiva toma de decisiones sobre ellos.

**Optimización de Procesos:** Con este servicio nos enfocamos en acompañar la transformación digital de la Institución a partir de la identificación de oportunidades de digitalización en alguno de sus procesos transversales y de la selección de las herramientas adecuadas, que permita definir la mejor solución para que la Institución

logre mejorar el proceso en términos de tiempo, experiencia, disponibilidad de la información, entre otros.

Durante el proceso del levantamiento de información fue posible identificar oportunidades de procesos manuales que generan reprocesos o un “doble trabajo” involucrando la inversión de tiempo extra en tareas que, tras una digitalización y optimización, podrían ser más ágiles. En dependencias como Armamento e Intendencia, Apoyo Seguridad Electrónica, Grupo Logístico y Manejo Bienes Muebles expresaron la necesidad de optimizar procesos internos que apoyarían en la consulta y centralización de información, así como en el mejoramiento de tiempos invertidos en tareas diarias.

**Optimización de la ofimática (Nivel 1):** Xertica busca que se aproveche al máximo las herramientas que la Institución tiene a su disposición, para ello tenemos un conjunto de servicios que buscan reducir esfuerzos, aumentar conocimiento y mejorar la colaboración dentro de las distintas dependencias. Como respuesta a esta necesidad y basados en las recomendaciones de Google, hemos adaptado este componente que permite que las Instituciones consoliden y simplifiquen los procesos relacionados con productividad, y se habilite un espacio para la colaboración e innovación, gracias a la potencialización de los colaboradores en el uso de G Suite y a la remoción de herramientas redundantes.

**Navegador Seguro:** Para reforzar la Seguridad Informática y a su vez mejorar la productividad en el uso de la plataforma de Comunicación y Colaboración sugerimos el despliegue y configuración de Google Chrome for Enterprise como navegador corporativo.

A través de éste servicio Xertica brinda a la Institución el control que necesita para realizar despliegues seguros de las aplicaciones web corporativas, así como proveer herramientas para disminuir las vulnerabilidades de seguridad causadas por las amenazas de internet. Todo esto se realiza apoyándose en una estrategia principal que consiste en la configuración del navegador web Google Chrome como navegador predeterminado. Esta estrategia también apoyaría el plan de acción que está trabajando la Oficina de TI en términos de seguridad de la información.

Los beneficios se desarrollarán a través de 3 líneas fundamentales:

- **Tecnología:** Apoyando la Oficina de TI en sus estrategias de despliegue controlado de aplicaciones web en una o varias sedes. Así como, ayudar a mantener los datos corporativos seguros al implementar políticas de navegación segura.
- **Personas:** Alcanzando los objetivos de seguridad a través de la definición de mejores prácticas que permitan brindar agilidad en la administración de su estrategia de navegación web.
- **Procesos:** Implementa prácticas seguras en la administración de DNS, dominios y servicios en la nube.

**Comunicaciones eficientes:** La comunicación interna clara y concisa genera relevancia en el éxito de la entidad debido a que permite mantener informados a todos los colaboradores sobre los objetivos del INPEC, fortalecer la transparencia, incrementar la creatividad y motivar a las personas a trabajar colaborativamente permitiendo que se sientan partícipes de la estrategia institucional.

### **Fase 3 (Largo plazo - Desarrollo de capacidades)**

Esta fase busca que el INPEC pueda desarrollar sus propias capacidades para poder mantener el camino de madurez alcanzado a la fecha, optimizar al máximo nivel las plataformas disponibles y empezar a hacer uso de G Suite para digitalizar algunos aspectos y procesos, por lo que proponemos los siguientes servicios inicialmente, sin embargo se espera que en 9 meses debemos volver a tener nuevas medidas de la evolución y así poder proponer el detalle de la siguiente fase.

**Gestión segura de dispositivos:** Permitir la consulta de información a través de dispositivos móviles en las Instituciones se convierte en un diferencial importante en un entorno competitivo y globalizado como el que estamos viviendo actualmente, sin embargo, es muy importante establecer estrategias que velen por la protección de la información proporcionando un canal intuitivo y conocido por las personas para tener acceso desde y donde se requiera, de esta forma aumentamos la satisfacción y productividad de los colaboradores.

**Optimización de la ofimática (Nivel 2):** Tras el cambio a G Suite, muchas organizaciones continúan manteniendo herramientas de ofimática redundantes, que

además de adicionar costos innecesarios incrementan los niveles de soporte y administración de la plataforma de TI, complejizan las interacciones de los funcionarios y limitan el desarrollo de la innovación y colaboración a nivel organizacional, de allí que se genere la necesidad de consolidar y simplificar los procesos y la tecnología, con el fin de abrir nuevas posibilidades a la transformación digital.

**Soluciones de movilidad:** El servicio de Enterprise Mobility ayuda a la Institución a construir una cultura de movilidad dada la falta de un ambiente propicio para fomentar el trabajo desde cualquier lugar y con cualquier dispositivo, a través de la construcción de una estrategia donde las personas sean eficientes fuera de la oficina habilitando la colaboración en los dispositivos y creando soluciones que se implementen en entornos móviles.

## Documentos de referencia

Como anexo a este análisis, se aportan los siguientes documentos:

- ❑ [Informe encuesta Impacto Empresarial](#)
- ❑ [Reporte y registro de respuestas encuesta Impacto Empresarial](#)

## Responsable

Luis Guillermo Montes [luis.montes@xertica.com](mailto:luis.montes@xertica.com) Key Account Manager

## Control de documento

Control de autor, detalle, versión y fecha de actualización del documento.

Autor [Cargo]	Detalle	Versión	Fecha
Katherin Caballero [Change Management Specialist]	Elaborado	v.1.0	2019-10-28