

VERSIÓN 1.0 / 2024

Pauta de Evaluación de Sistemas de Gestión de Documentos y Expedientes Electrónicos para Órganos de la Administración del Estado

RECOMENDACIONES Y ELEMENTOS ESENCIALES

Documento técnico de referencia

Equipo

Coordinación

Kareen Schramm

Equipo técnico

Felipe Vera

Rodrigo Trujillo

Edición y revisión

Rafael Hernández

Savka Zuvic

Diseño y diagramación

Gloria Rivera

Control de versiones

Versión	Fecha	Descripción
1.0	01/02/2024	Versión inicial



Contenido

02	Criterios de evaluación de Plataformas de Gestión de Documentos y Expedientes Electrónicos	05
-----------	--	-----------

03	Matriz de evaluación y su aplicabilidad	08
3.1	Matriz de evaluación	09
3.2	Ejemplo aplicación de la pauta	21

Anexo 1	Cuerpos legales asociados	23
----------------	---------------------------	-----------

Anexo 2	Estándares internacionales considerados	25
----------------	---	-----------

Anexo 3	Planilla para la Evaluación de Plataforma de Gestión Documental y Expedientes	25
----------------	---	-----------

04	Referencias bibliográficas	26
-----------	----------------------------	-----------

1. Introducción

La Ley N° 21.180 sobre Transformación Digital del Estado marca un hito en el avance de la Modernización del Estado, estableciendo que la tramitación de todo procedimiento administrativo se realice en soporte electrónico, siendo el apoyo tecnológico parte esencial de este proceso. En este contexto, la conformación de plataformas de gestión de documentos y expedientes electrónicos, también denominadas gestores documentales, permitirá una adecuada organización, almacenamiento y acceso a la información generada en las tramitaciones derivadas de los procedimientos administrativos. Para garantizar el cumplimiento de los requerimientos establecidos por la ley, es imprescindible contar con plataformas que cumplan altos estándares de calidad y seguridad.

El presente documento tiene por objetivo apoyar a las instituciones en sus procesos de evaluación y/o adquisición de sistemas de gestión documental para la tramitación de sus procedimientos administrativos.

Para esto, se entrega una pauta con criterios a considerar en la evaluación de plataformas existentes, o en proyectos de adquisición, desarrollo e implementación de nuevas plataformas¹. El modelo de evaluación presentado se basa en las disposiciones establecidas en la Ley N° 21.180 y sus cuerpos normativos, así como en buenas prácticas y estándares internacionales, tales como las UNE-ISO 15.489, 16.175-2 y 23.081. También fueron consideradas las recomendaciones europeas MoReq, el marco de referencia para la gestión de datos DAMA y directrices de accesibilidad dispuestas por la W3C.

La pauta permite evaluar plataformas disponibles en el mercado, independientemente de su naturaleza, ya sean soluciones tecnológicas comerciales, desarrollos de software a la medida o soluciones basadas en tecnologías de código abierto. Para ello, se han establecido distintos criterios que deben cumplir las plataformas, y se ha dispuesto una matriz de evaluación, de manera de que los organismos puedan calificar las alternativas de plataformas de acuerdo con esos criterios, considerando su importancia relativa.

De forma complementaria a este documento, se pone a disposición de los usuarios una [planilla](#) para facilitar la ponderación de los puntajes que los organismos asignen a cada solución tecnológica. Con esta herramienta los usuarios podrán realizar los cálculos correspondientes, de acuerdo con la pauta de criterios presentada en este documento.

El presente documento tiene fines orientadores, cuyas sugerencias son técnicas y no tienen carácter obligatorio. Esta pauta ofrece una guía para que los organismos evalúen las distintas opciones u ofertas para implementar plataformas de gestión documental en el contexto de la Ley de Transformación Digital; por tanto, no se trata de bases de licitación ni de una pauta restrictiva, sino que de recomendaciones técnicas para que los organismos de la Administración del Estado puedan decidir entre distintas alternativas, a partir de los criterios más relevantes.

1. De acuerdo con el art. 2º, numeral 13), del Decreto 10, Norma Técnica de Documentos y Expedientes Electrónicos, los términos “plataforma” y “sistema” se utilizan indistintamente.

2. Criterios de evaluación de Plataformas de Gestión de Documentos y Expedientes Electrónicos

La correcta elección e implementación de un sistema de gestión de documentos y expedientes electrónicos en el Estado es de gran importancia para garantizar la transparencia, agilidad y eficiencia en los procedimientos administrativos, y para el cumplimiento del marco legal y estándares de calidad exigidos por la Ley N° 21.180. Se espera que las instituciones dispongan de una herramienta que les permita revisar los niveles de cumplimiento de las plataformas, permitiéndoles seleccionar la solución tecnológica más adecuada, contribuyendo así a la transformación digital del Estado.

La tabla que se presenta a continuación abarca diversos criterios claves, que en conjunto proporcionan una herramienta para analizar y comparar diferentes sistemas y soluciones tecnológicas en apoyo a la gestión de documentos y expedientes electrónicos. Posteriormente ([sección 3.1](#)), y a partir de estos criterios, se presenta la matriz de evaluación para que los organismos califiquen las alternativas que pudiesen estar considerando.

Tabla: Criterios Generales de evaluación

Criterios Generales	Descripción
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 30px; text-align: center; margin-bottom: 5px;">1</div> <div style="background-color: #e6f2ff; padding: 10px; text-align: center;"> Generalidades, gestión y administración </div>	<p>Evalúa aspectos generales de la solución tecnológica, que permitan una organización y estructuración básica de la documentación. Se consideran también las prestaciones para organizar los flujos de trabajo. Además, se analiza la incorporación de aspectos relativos a las autorizaciones para ingresar a la plataforma y, por tanto, proteger la documentación. Además, se aborda la compatibilidad con otras plataformas.</p>
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 30px; text-align: center; margin-bottom: 5px;">2</div> <div style="background-color: #e6f2ff; padding: 10px; text-align: center;"> Procedimiento administrativo y cumplimiento de normativas relacionadas </div>	<p>Aborda la eficacia y cumplimiento normativo de la solución tecnológica. Se busca analizar en qué medida la plataforma, software o sistema es adecuada para el cumplimiento de las disposiciones de la Ley 19.880 de Procedimiento Administrativo y la Ley 21.180 de Transformación Digital del Estado. También se evalúa la capacidad del sistema para gestionar documentos y expedientes electrónicos de manera eficiente, segura conforme a las disposiciones legales aplicables.</p>

Criterios Generales	Descripción
<p data-bbox="82 426 155 485">3</p> <p data-bbox="172 426 516 730">Aspectos funcionales</p>	<p data-bbox="594 474 1422 688">Se enfoca en las funcionalidades específicas del sistema de gestión documental y expedientes electrónicos. Se evalúa la capacidad de capturar, indexar, clasificar y organizar los documentos de manera eficiente. También se analiza el control de versiones, la capacidad de colaboración y la gestión de metadatos. Además, se considera la integración con otros sistemas y aplicaciones de ofimática y/o productividad utilizados en la organización.</p>
<p data-bbox="82 747 155 806">4</p> <p data-bbox="172 747 516 972">Gestión de procesos</p>	<p data-bbox="594 795 1422 932">Evalúa la capacidad del sistema para crear, gestionar y optimizar los procesos documentales de la institución. Se analiza la capacidad de definir y controlar los flujos de trabajo, así como de asignar roles y responsabilidades en cada etapa del proceso, y enviar notificaciones sobre los procesos.</p>
<p data-bbox="82 989 155 1047">5</p> <p data-bbox="172 989 516 1213">Aspectos técnicos</p>	<p data-bbox="594 1020 1422 1192">Evalúa los aspectos técnicos del sistema, así como la capacidad de almacenamiento y gestión de grandes volúmenes de información. También se considera la interoperabilidad y la capacidad de integrarse con otros sistemas. Además, se evalúa la escalabilidad, el rendimiento y la seguridad de la infraestructura tecnológica que soporta el sistema.</p>
<p data-bbox="82 1230 155 1289">6</p> <p data-bbox="172 1230 516 1503">Monitoreo y trazabilidad</p>	<p data-bbox="594 1262 1422 1476">Evalúa la capacidad del sistema para monitorear y trazar las acciones realizadas sobre los documentos y expedientes electrónicos. Se analiza la capacidad de generar registros de auditoría de las operaciones, de los accesos y usuarios involucrados, y los cambios realizados en documentos y expedientes. Además, se considera la capacidad de generar alertas y notificaciones en tiempo real.</p>
<p data-bbox="82 1520 155 1579">7</p> <p data-bbox="172 1520 516 1793">Experiencia digital y UX</p>	<p data-bbox="594 1551 1422 1766">Se enfoca en evaluar la experiencia del usuario (UX) y la facilidad de uso del sistema. Se analiza la interfaz de usuario, la navegabilidad, la usabilidad y la capacidad de personalización de la plataforma. Además, se considera la disponibilidad de herramientas de búsqueda intuitivas, aspectos de velocidad, la visualización de documentos y la capacidad de acceso desde diferentes dispositivos y ubicaciones.</p>

Criterios Generales	Descripción
<p data-bbox="82 422 152 485">8</p> <p data-bbox="175 422 516 674">Servicio, continuidad operacional y sustentabilidad tecnológica y no dependencia</p>	<p data-bbox="570 422 1445 674">Evalúa la calidad del servicio, se analiza la capacidad de respuesta y soporte técnico, así como la disponibilidad de asistencia y formación para los usuarios. También se considera la capacidad de recuperación ante desastres y la continuidad operacional del sistema, permitiendo la disponibilidad y seguridad de datos, documentos y expedientes electrónicos.</p>
<p data-bbox="82 688 152 751">9</p> <p data-bbox="175 688 516 940">Aspectos económicos</p>	<p data-bbox="570 688 1445 940">Este criterio evalúa los aspectos económicos relacionados con la implementación y mantenimiento de la solución. Se analizan los costos asociados, como licencias, actualizaciones, infraestructura tecnológica y servicios de soporte. También se consideran la eficiencia operativa y riesgo financiero relacionado con tarifas y costo de licenciamiento o actualización.</p>
<p data-bbox="82 955 152 1018">10</p> <p data-bbox="175 955 516 1207">Aspectos sobre el proveedor</p>	<p data-bbox="570 955 1445 1207">Se evalúa la experiencia, capacidad y solidez del proveedor. Se analiza la trayectoria en el desarrollo de soluciones similares, la presencia en el mercado y los casos de éxito aplicados a la gestión documental y/o gestión de información. También se considera la disponibilidad y apoyo continuo del proveedor para la implementación y operación de la solución.</p>

3. Matriz de evaluación y su aplicabilidad

Para facilitar la evaluación de soluciones tecnológicas relacionadas, se dispone de una matriz de evaluación que permite examinar y calificar las capacidades y características de los sistemas en función de criterios predefinidos. La matriz se compone de los siguientes elementos:

a. Criterios generales: representa las áreas o temas clave de evaluación. Son diez criterios generales ([sección 2](#)) que ofrecen una visión amplia de las capacidades y funcionalidades de un sistema de gestión documental.

b. Columna de criterios específicos: para cada criterio general se desglosan criterios más detallados y específicos, que se enfocan en aspectos más concretos, relacionados con su respectivo criterio general.

c. Columna de ponderación: contiene una ponderación predefinida para cada criterio específico, de acuerdo con su relevancia, considerando desde criterio deseable hasta esencial. Estas ponderaciones son establecidas por defecto, y se utilizan como factor para multiplicar la asignación de puntaje que el organismo debe ingresar en la columna siguiente.

d. Columna de puntaje: el contenido de esta columna debe ser ingresado por el organismo. En el momento de evaluar una solución tecnológica el organismo calificará el cumplimiento de cada criterio específico, insertando

un puntaje entre 0 (si no cumple con nada de ese criterio específico) y 5 (si cumple completamente con ese criterio específico).

5) Cumple completamente: el sistema satisface completamente el criterio.

(4) Cumple: cumple con el criterio, pero presenta áreas de mejora.

3) Cumple parcialmente: cumple en parte, pero presenta carencias en relación con el criterio específico.

(2) Cumple pocos aspectos: se cumplen sólo algunos ámbitos del criterio.

(1) Cumple muy pocos aspectos: se cumplen pocos ámbitos del criterio.

(0) No cumple: no se satisface el criterio en absoluto.

e. Porcentaje de relevancia del criterio general: para cada criterio general hay una fila (horizontal) con una ponderación sugerida. Esta ponderación puede ser ajustada por la OAE de acuerdo a las definiciones estratégicas de priorización de aspectos por considerar en sus plataformas institucionales.

3.1. Matriz de Evaluación

[Descarga de Planilla de Evaluación](#)

La siguiente matriz tiene aplicación directa a la Norma Técnica de Documentos y Expedientes Electrónicos, por tanto los órganos de la Administración podrán evaluar sistemas de gestión documental y de expedientes que le permita tanto a ellos como a la industria conocer el grado de cumplimiento de una solución en particular, y determinar así la mejor opción tecnológica en armonía con sus niveles de madurez.

	Criterio General	Criterios específicos LEY 21.180	Ponderación	Puntaje (0-5)
1) Generalidades, gestión y administración				
1.1	Organización y estructura de la documentación	a) Clasificación y categorización adecuada de los documentos según su contenido y contexto.	2,5	
		b) Implementación de un repositorio documental que permita gestionar y organizar la información.	5	
		c) Métodos de identificación única para documentos y expedientes.	5	
1.2	Gestión de permisos y roles de usuario	a) Gestión de roles y perfiles de usuarios.	5	
		b) Control y registro de los cambios en los permisos y la asignación de roles.	2	
1.3	Flujo de trabajo y asignación de tareas	a) Seguimiento y notificación de las tareas asignadas, con indicadores de avance, plazos y vencimientos.	3,5	
1.4	Seguridad y protección de la información	a) Medidas de seguridad para prevenir accesos no autorizados a documentos y expedientes.	4,5	
1.5	Integración con otros sistemas y aplicaciones	a) Capacidades de interoperabilidad, interfaces y protocolos estándar para la integración entre sistemas; cumplimiento de la normativa vigente.	5	
		b) Integración con ClaveÚnica, Docdigital, FirmaGob y Notificador.	4	
			Ponderación 10%	

Criterio General	Criterios específicos LEY 21.180	Ponderación	Puntaje (0-5)
2) Procedimientos administrativos y cumplimiento y normas			
2.1	Procedimiento administrativo, Ley N° 19.880	a) Incorporación de documentos, ya sea mediante la introducción de nuevos procesos o al atender solicitudes existentes.	5
		b) Funcionalidades de generación de documentos: creación, visación y firma.	4
		c) Gestión y registro de actividades y roles desempeñados por el usuario asociados al procedimiento y documentos asociados.	4,5
		d) Compartir documentos de manera segura.	4
		e) Gestión de accesos y permisos específicos para documentos y/o expedientes con información confidencial o sensibles.	5
		f) Gestión de tareas y alertas asociadas a la asignación de responsabilidades de un usuario.	4,5
		g) Permitir la portabilidad y transferencia de documentos exportación e importación en formatos estándar, asegurando la preservación de estructura y metadatos desde y hacia fuentes externas.	4,5
		h) Funcionalidad de firma electrónica simple y avanzada. Opciones de firma individual, múltiple y desatendida.	4
2.2	Expedientes electrónicos	a) Creación, gestión y seguimiento de expedientes electrónicos con metadatos estandarizados.	5

Criterio General	Criterios específicos LEY 21.180	Ponderación	Puntaje (0-5)
2.2	Expedientes electrónicos	b) Permitir la gestión de relaciones jerárquicas entre documentos y expedientes.	4,5
		c) Permitir la gestión y trazabilidad del ciclo de vida de un expediente.	5
		d) Permitir la gestión integral de expedientes compuestos por múltiples documentos, controlando versiones, cambios y estableciendo relaciones entre los documentos incluidos.	2,5
		e) Gestión de acceso y seguridad a nivel de expediente, asignando roles y privilegios específicos, con auditoría y seguimiento de todas las actividades asociadas.	4
2.3	Preservación Digital	a) Permitir la transferencia de información hacia el Archivo Nacional de acuerdo a normativa vigente.	4
		b) Manejo de calendarios de obsolescencia de los formatos.	2
Ponderación 20%			

Criterio General	Criterios específicos LEY 21.180	Ponderación	Puntaje (0-5)
3) Aspectos funcionales			
3.1	Incorporación de documentos	a) Incorporación de documentos digitales y físicos.	5
		b) Soporte para diferentes formatos de archivo y medios de captura (textos, imágenes, audios y vídeos).	4,5
3.2	Visualización de expedientes y lectura de documentos	a) Visualización de diferentes tipos de archivos de textos (PDF, Word, Excel, etc.) y también multimedia integrados.	4,5
3.3	Indexación y clasificación de documentos	a) Crear y gestionar vocabularios controlados.	2,5
		b) Búsqueda y filtros basados en metadatos.	2
3.4	Búsqueda y recuperación de información	a) Búsquedas rápidas y precisas de documentos y expedientes basados en metadatos y texto completo.	2,5
		b) Búsqueda avanzada, incluyendo operadores lógicos y de proximidad.	2
		c) Guardar y reutilizar consultas de búsqueda.	1,5
3.5	Edición y modificación de documentos	a) Edición y modificación de documentos directamente en el sistema.	2,5
		b) Seguimiento de modificaciones y comparación de versiones.	2,5

	Criterio General	Criterios específicos LEY 21.180	Ponderación	Puntaje (0-5)
3.6	Control de versiones y cambios en los documentos	a) Control de versiones que permita el seguimiento y la gestión de un documento.	4	
		b) Recuperación de versiones anteriores de un documento.	3,5	
3.7	Gestión de metadatos y vocabularios controlados	a) Definición de esquemas de metadatos y vocabularios controlados adaptados a las necesidades de la organización.	3	
		b) Gestión de metadatos para documentos y expedientes electrónicos.	5	
3.8	Colaboración y trabajo en equipo	a) Herramientas de colaboración que permitan el trabajo en equipo en los documentos.	2	
3.9	Integración con herramientas de productividad internos	a) Integración con herramientas de productividad como Microsoft Office, Google Docs, Dropbox, Sharepoint, entre otros.	2,5	
		b) Importación y exportación de documentos y expedientes electrónicos desde y hacia aplicaciones de productividad.	2	
				Ponderación 15%

Criterio General	Criterios específicos LEY 21.180	Ponderación	Puntaje (0-5)
4) Gestión de procesos			
4.1	Modelado y automatización de procesos	a) Capacidad para modelar y representar los procesos documentales de la institución.	3
		b) Automatización de tareas y flujos de trabajo.	
4.2	Control de tiempos y plazos de los procesos	a) Configuración de plazos y fechas límite para la realización de tareas.	4
4.3	Flexibilidad y adaptabilidad a diferentes tipos de procesos	a) Especificación de procesos simples y lineales, así como procesos más complejos y estructurados.	4
4.4	Asignación de responsabilidades y tareas en los procesos	a) Control de tareas asignadas, incluyendo tareas de reasignación cuando sea necesario.	2
4.5	Notificaciones y alertas en los procesos	a) Envío de notificaciones automáticas sobre eventos, cambios o acciones.	1,5
4.6	Gestión de procesos de aprobación y firma electrónica avanzada	a) Gestión de procesos de aprobación de documentos y expedientes electrónicos.	2
		b) Trazabilidad de acciones de aprobación y firma electrónica.	2
Ponderación 10%			

	Criterio General	Criterios específicos LEY 21.180	Ponderación	Puntaje (0-5)
5) Aspectos técnicos				
5.1	Arquitectura del sistema	a) Compatibilidad y capacidad de integración con otros sistemas y aplicaciones.	3	
5.2	Requisitos de infraestructura	a) Cumplimiento de requisitos de hardware y software para la implementación del sistema.	2,5	
		b) Adecuación a los requisitos de almacenamiento e infraestructura.	2,5	
		c) Adecuación a los requisitos de red y conectividad.	2,5	
5.3	Seguridad y protección de la información	a) Gestionar, controlar accesos y permisos de usuarios.	5	
		b) Encriptación y protección de datos confidenciales.	2	
5.4	Rendimiento y velocidad de respuesta	a) Adecuada velocidad de respuesta y procesamiento del sistema.	4	
		b) Capacidad para manejar grandes volúmenes de documentos sin degradar su rendimiento.	3,5	
5.5	Respaldos y recuperación de datos	a) Restauración y recuperación en caso de fallos o desastres.	2,5	
5.6	Integración con sistema externos	a) Capacidades de integración e intercambio de datos con otros sistemas internos y externos.	1	
Ponderación 10%				

	Criterio General	Criterios específicos LEY 21.180	Ponderación	Puntaje (0-5)
6) Monitoreo y trazabilidad				
6.1	Arquitectura del sistema	a) Trazabilidad de documentos y expedientes.	5	
6.2	Generación de informes	a) Exportación de informes de gestión y operación en formatos comunes y legibles.	4	
		b) Informes predefinidos y personalizables.	1	
6.3	Control de acceso y permisos	a) Trazabilidad de accesos y permisos asignados.	4,5	
6.4	Cumplimiento de requisitos legales y normativos	a) Trazabilidad requeridos por normativa: acceso, creación y modificación de los expedientes y sus documentos.	4,5	
6.5	Registro de actividades y eventos	a) Actividades y eventos relevantes.	1,5	
6.6	Alertas y notificaciones	a) Eventos y acciones específicas.	1,5	
6.7	Métricas y estadísticas	a) Pertinencia de métricas y estadísticas proporcionadas por el sistema.	1,5	
6.8	Seguimiento de plazos y vencimientos	a) Notificaciones y alertas relacionadas con los plazos y vencimientos.	2	
Ponderación 10%				

Criterio General	Criterios específicos LEY 21.180	Ponderación	Puntaje (0-5)
7) Experiencia digital y UX			
7.1	Interacción y usabilidad	a) Facilidad de uso y de interacción.	4,5
7.2	Experiencia en dispositivos móviles	a) Capacidad para funcionar de manera óptima en dispositivos móviles.	4
7.3	Retroalimentación y asistencia contextual	a) Ayuda contextual y asistencia en línea.	4
7.4	Diseño de interfaz intuitiva y atractiva	a) Apariencia visual y estética de la interfaz.	1
		b) Consistencia del diseño en todas las pantallas.	3
7.5	Navegación y estructura de la información	a) Facilidad de navegación y estructura de menús.	2,5
		b) Organización y categorización de la información.	3
7.6	Personalización de la experiencia del usuario	a) Personalización de la interfaz y preferencias de usuario.	1,5
7.7	Experiencia de búsqueda y recuperación de información	a) Pertinencia de los resultados de búsqueda.	3
		b) Capacidad de filtrado y refinamiento de los resultados de búsqueda.	3
7.8	Accesibilidad e inclusión	a) Cumplimiento de estándares de accesibilidad web e inclusión de personas con discapacidades.	3
Ponderación 10%			

Criterio General	Criterios específicos LEY 21.180	Ponderación	Puntaje (0-5)
8) Servicio, continuidad operacional, sustentabilidad tecnológica y no dependencia			
8.1	Sustentabilidad tecnológica y no dependencia	a) Independencia respecto a tecnologías o proveedores específicos.	5
8.2	Seguridad de la información y protección de datos	a) Capacidad para funcionar de manera óptima en dispositivos móviles.	5
8.3	Costos de licenciamiento y mantenimiento	a) Costos explícitos de mantenimiento, actualizaciones y soporte.	4,5
8.4	Disponibilidad y confiabilidad del sistema	a) Medidas implementadas para garantizar la alta disponibilidad del sistema.	3,5
8.5	Soporte técnico y asistencia	a) Canales de comunicación disponibles para solicitar asistencia técnica.	2
8.6	Acuerdos de nivel de servicio (SLA)	a) Claridad de los acuerdos de nivel de servicio establecidos.	3,5
8.7	Plan de continuidad operacional	a) Existencia y efectividad del plan de continuidad operacional.	3
8.8	Seguridad de la información y protección de datos	a) Capacidad del sistema para proteger los datos de acceso no autorizado y amenazas externas.	3
Ponderación 5%			

	Criterio General	Criterios específicos LEY 21.180	Ponderación	Puntaje (0-5)
9) Aspectos económicos				
9.1	Costos de mantenimiento y soporte	a) Costos de mantenimiento y soporte explícitos.	3	
		b) Costo, como licencias de actualización, servicios de soporte y contratos de mantenimiento declarados.	2,5	
9.2	Costos operativos	a) Costos asociados con la operación diaria del sistema.	2	
9.3	Costos de personalización y configuración	a) Costos explícitos asociados con la personalización y configuración del sistema de acuerdo con las necesidades específicas de la institución.	1,5	
		b) Flexibilidad para realizar personalizaciones sin incurrir en costos excesivos.	1	
9.4	Costos de migración de datos	a) Costos incorporados de migración de datos existentes (desde sistemas y/o plataformas actuales).	4,5	
9.5	Costos de capacitación y entrenamiento	a) Costos incorporados de capacitación y entrenamiento de los funcionarios en el uso del sistema.	4,5	
				Ponderación 5%

Criterio General	Criterios específicos LEY 21.180	Ponderación	Puntaje (0-5)
10) Aspectos sobre el proveedor			
10.1	Experiencia y trayectoria del proveedor	a) Experiencia y trayectoria en el ámbito de sistemas de gestión documental.	3,5
		b) Calidad y envergadura de los proyectos anteriores realizados y su nivel de éxito.	3
10.2	Estabilidad financiera y viabilidad	a) Solidez financiera y presencia en el mercado.	3
		b) Viabilidad del proveedor como socio estratégico a largo plazo.	1
10.3	Calidad del software y garantía	a) Garantía y soporte técnico ofrecido.	1
10.4	Compromiso con la gestión del cambio y la capacitación	a) Apoyo y asistencia durante el proceso de cambio organizacional.	3,5
			Ponderación 5%
Puntaje máximo ponderado: 189			

3.2. Ejemplo aplicación de la pauta

Una vez seleccionados los posibles oferentes de servicio para la implementación o desarrollo del sistema de gestión documental, se recomienda realizar la evaluación de las soluciones que ofrecen, sea del tipo licenciado, código abierto o desarrollo a medida.

Considerando la pauta de evaluación dispuesta en la matriz, se debe evaluar el cumplimiento de cada criterio con un valor de la escala de 0 a 5, y multiplicar por la ponderación del criterio específico. La planilla de cálculo que complementa este documento puede resultar útil para el ejercicio de ponderación: un puntaje entre 0 (si no

cumple con nada de ese criterio específico) y 5 (si cumple completamente con ese criterio específico).

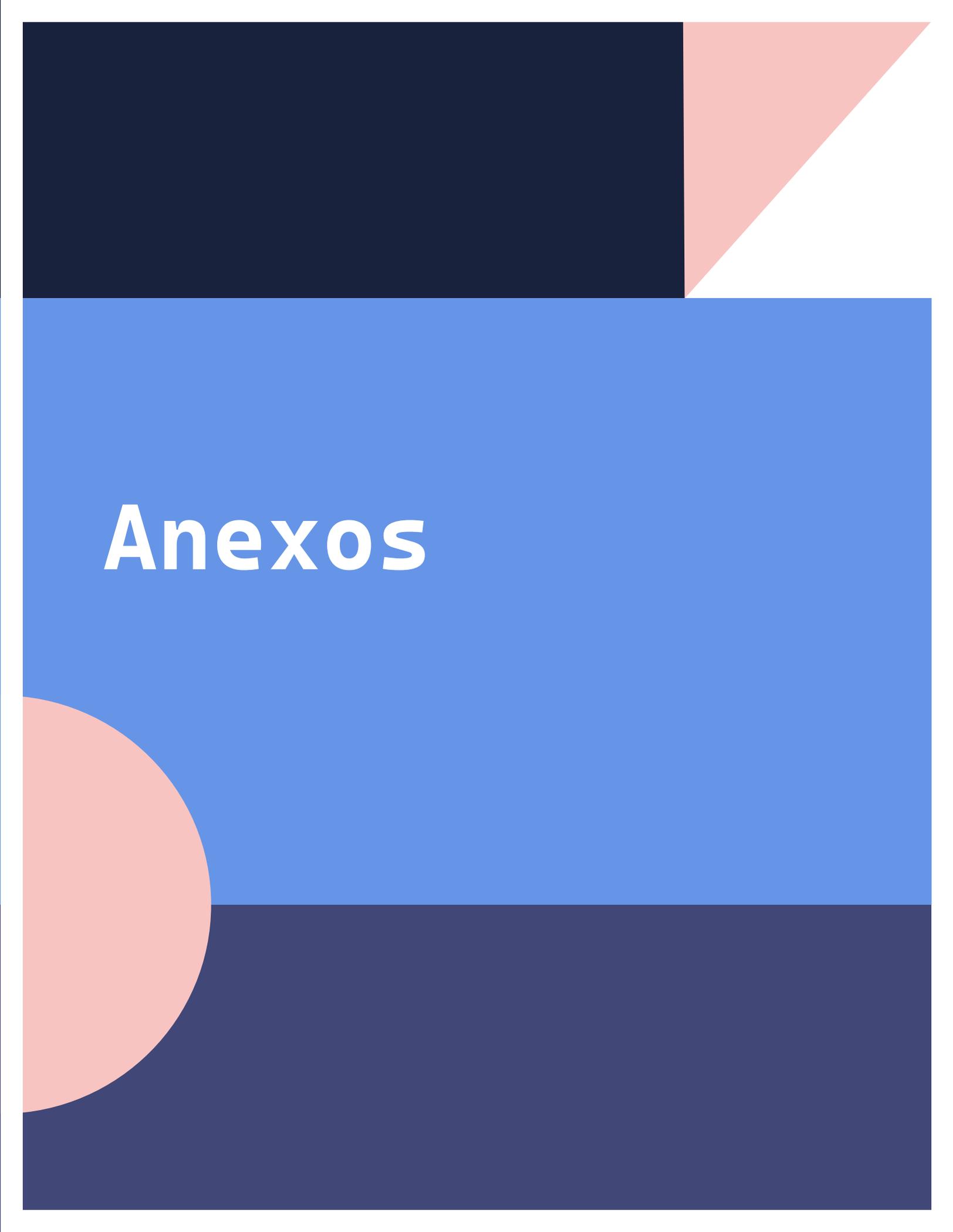
◆ La matriz cuenta con 100 criterios específicos. Asumiendo que el organismo asigna una puntuación máxima (5) en cada criterio específico, y ponderando por el porcentaje de cada criterio general, se obtiene un puntaje ponderado máximo de 189 puntos.

◆ Un potencial cuadro de valoración es la siguiente propuesta:

Puntaje ponderado total	Resultado evaluación
Más de 150	Solución altamente recomendable, con un grado satisfactorio de cumplimiento de la normativa.
Entre 121 y 150	Solución factible, con un alcance limitado en el cumplimiento de la normativa.
Entre 90 y 120	Solución de bajo cumplimiento, con áreas significativas que requieren mejoras para cumplir con la normativa.
Menos de 90	Solución deficiente, con numerosos aspectos por mejorar para cumplir con las buenas prácticas.

La valoración y ponderación de criterios, generales y específicos, que se propone en este documento fue determinada para calificar a los sistemas de gestión documental en base a su mayor nivel de cumplimiento normativo y buenas prácticas, y es de carácter meramente orientador. Por ello, las instituciones que utilicen esta pauta podrán ajustar dichos valores según su propio nivel de avance, velocidad de implementación y otras necesidades institucionales para el cumplimiento de los requerimientos normativos.

De la misma manera, las instituciones que implementen esta pauta podrán ajustar los criterios de evaluación que correspondan, cuando el sistema que evalúen haya sido desarrollado exclusivamente para el uso de esa institución o se trate de un ajuste a sistemas preexistentes de gestión documental.



Anexos

Anexo 1

Cuerpos legales asociados

La Ley N° 21.180 de Transformación Digital del Estado, promulgada en 2019, establece que los procedimientos administrativos deberán expresarse por medios electrónicos, haciendo que las solicitudes digitales prevalezcan sobre las presenciales, fomentando la interoperabilidad entre los órganos de la Administración del Estado. A esta ley se suman cuerpos normativos vinculantes, como el DFL 1, de noviembre de 2020, que establece normas de aplicación y determina la gradualidad en su implementación; el Decreto 23, de noviembre de 2020, del Ministerio de las Culturas, las Artes y el Patrimonio, Reglamento sobre Microformas, y el DFL 89, del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, que regula los registros y procedimientos relativos a inscripciones, subinscripciones y certificados, a cargo del Servicio de Registro Civil e Identificación. Asimismo, el Decreto 24, de noviembre de 2020, del Ministerio de las Culturas, las Artes y el Patrimonio, que establece los estándares técnicos y administrativos del archivo electrónico del Archivo Nacional. Adicionalmente, como parte del proceso de implementación de la Ley N° 21.180, se disponen normas técnicas que definen estándares técnicos para documentos y expedientes electrónicos, interoperabilidad, ciberseguridad, calidad de las plataformas, notificaciones y autenticación, buscando la óptima gestión y seguridad de las plataformas electrónicas en la administración pública.

A continuación se resumen los principales cuerpos normativos:

a) Ley N° 21.180 de Transformación Digital del Estado:

La Ley N° 21.180 fue publicada en noviembre de 2019 y entró en vigencia el 9 de junio de 2022. La Ley modifica las bases de los procedimientos administrativos para su transformación y digitalización, impulsando que las solicitudes digitales sean la norma y las presenciales constituyan la excepción, apoyándose en el principio de interoperabilidad para una mejor integración entre instituciones públicas.

b) Decreto con Fuerza de Ley N°1: Decreto con Fuerza de Ley 1, del 9 de noviembre de 2020, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que establece normas de aplicación del artículo 1° de la Ley N° 21.180 de Transformación Digital del Estado, respecto de los procedimientos administrativos regulados en leyes especiales que se expresan a través de medios electrónicos y determina la gradualidad para la aplicación de la misma ley.

c) Reglamento de Microformas: Decreto con Fuerza de Ley 1, del 9 de noviembre de 2020, del Ministerio de las Culturas, las Artes y el Patrimonio, que determina los requisitos del método de elaboración, conservación y uso de las microformas y de aquellos a emplear en la destrucción de documentos originales en virtud de la Ley N° 18.845.

d) DFL 89 del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos: Decreto con Fuerza de Ley 89, de 9 de noviembre de 2020, del Ministerio Justicia y Derechos Humanos, que establece normas para regular los registros y procedimientos relativos a inscripciones, subinscripciones y certificados, a cargo del Servicio de Registro Civil e Identificación.

e) Decreto 24, del archivo electrónico del Archivo Nacional: Decreto 24, de 11 de noviembre de 2020, del Ministerio de las Culturas, las Artes y el Patrimonio, que aprueba el reglamento que establece los estándares técnicos y administrativos del archivo electrónico desarrollado por el Archivo Nacional.

f) Normas Técnicas:

El art. 57 del Reglamento de la Ley 21.180 establece la promulgación de seis normas técnicas para la implementación de la ley²:

- ◆ **Documentos y expedientes electrónicos:** tiene por objeto definir los estándares, formatos, metadatos, registros de trazabilidad, fases y procesos que deben cumplir los órganos de la Administración del Estado para administrar y gestionar los documentos y expedientes electrónicos que obren en su poder a raíz de la tramitación de un procedimiento administrativo.
- ◆ **Interoperabilidad:** tiene por objeto definir los estándares, protocolos y herramientas para que los órganos de la Administración del Estado interoperen datos, documentos y expedientes electrónicos.
- ◆ **Seguridad de la información y ciberseguridad:** tiene por objeto definir los estándares y establecer las directrices técnicas sobre seguridad de la información y ciberseguridad, que deberán cumplir los órganos de la Administración del Estado para resguardar la confidencialidad, integridad, disponibilidad de la información y la infraestructura informática, de las plataformas electrónicas que sustentan sus procedimientos administrativos.
- ◆ **Notificaciones:** tiene por objeto detallar el funcionamiento de la Plataforma de Notificaciones, así como establecer la forma en que los órganos de la Administración del Estado deberán, en sus procedimientos administrativos, practicar notificaciones por medios electrónicos en base a la información contenida en un registro único, dependiente del Servicio de Registro Civil e Identificación denominado “Registro de Domicilios Digitales Únicos” o “Registro de DDU”.
- ◆ **Autenticación:** tiene por objeto establecer la forma en que los órganos de la Administración del Estado deberán implementar y/o integrar el o los mecanismos oficiales de autenticación en sus plataformas electrónicas institucionales, con el propósito de validar, con un nivel de confianza determinado, los datos de identidad de quienes accedan a las plataformas que soportan procedimientos administrativos y sus procesos relacionados.
- ◆ **Calidad y funcionamiento:** tiene por objeto describir la forma en que los órganos de la Administración del Estado deberán mitigar la obsolescencia tecnológica, mantener la continuidad operacional, establecer y medir niveles óptimos de servicio, aumentar la resiliencia tecnológica, brindar medios de soporte, entregar información de los términos y condiciones de uso y monitorear el óptimo estado del funcionamiento de las plataformas electrónicas que sustentan o se relacionan con procedimientos administrativos.

2. Decretos 7, 8, 9, 10, 11 y 12, del 17 de agosto de 2023, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia.

Anexo 2

Estándares internacionales considerados

La presente pauta de evaluación incorpora elementos de diversos cuerpos normativos relacionados con la Ley N° 21.180, así como estándares internacionales relacionados con la gestión documental. Dentro de estos elementos se han tenido en cuenta las normativas ISO internacionales 15.489, 16.175-2 y 23.081. Además, se abordan las directrices establecidas en el marco europeo MoReq, junto con los capítulos dedicados a metadatos y gestión de documentos del marco de referencia “DAMA DMBOK”. El conjunto de estas fuentes de conocimiento y mejores prácticas asegura que la matriz de evaluación que se deriva de esta pauta no solo cumple con estándares internacionales, sino que también satisface los requisitos normativos formales establecidos en la Ley de Transformación Digital.

a) ISO 15.489: se enfoca en los ámbitos de información y gestión de documentos, proporciona un marco de referencia para normalizar los procedimientos y prácticas de la gestión documental y archivos. El objetivo de la norma es asegurar la protección de los documentos y permitir una recuperación de información normalizada y eficaz de la contenida en ellos.

b) ISO 16175-2: información y documentación. Aborda los procesos y requisitos funcionales para software para la gestión de documentos. Específicamente la parte 2, es una guía para la selección, diseño, implementación y mantenimiento de software para la gestión documental.

d) ISO 23.081: establece las mejores prácticas para comprender, implementar y utilizar metadatos en el marco de la norma ISO 15489. Esta norma establece un marco para la creación, gestión y uso de metadatos en la gestión de documentos.

e) MoReq: Modelo de Requisitos para la gestión de documentos electrónicos de archivo (MoReq) es un instrumento archivístico de planeación, el cual identifica y formula los requisitos funcionales de la gestión de documentos del contexto administrativo electrónicos de archivo mediante un sistema de gestión de documento.

f) DAMA-DMBOK: Guía del conocimiento para la gestión de datos. Específicamente el capítulo N°9 Sistema gestión de documentos, Capítulo N°10 Datos maestros y Capítulo N° 12 Metadatos.

Anexo 3

[\[1\] Planilla para la Evaluación de Plataformas de Gestión Documental y Expedientes Electrónicos.](#)

4. Referencias Bibliográficas

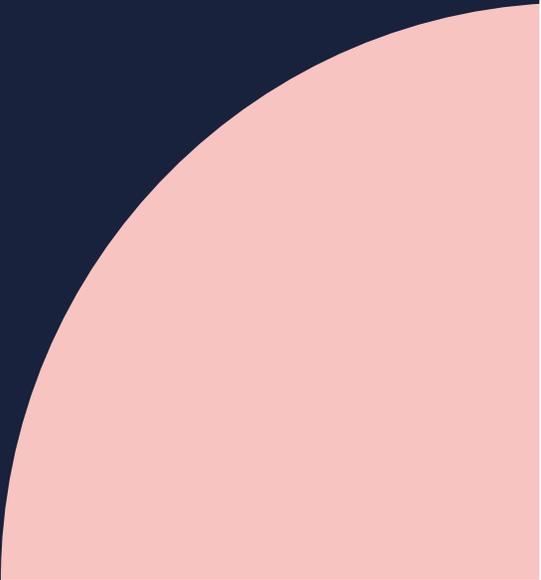
[1] **DAMA BOOK (Data Management)**, Capítulo N°9 Sistema gestión de documentos, Capítulo N°10 Datos maestros y de referencia y Capítulo N° 12 Metadatos.

[2] **ISO/TS 16175-2. (2021)**, Información y documentación. Procesos y requisitos funcionales para software para la gestión de documentos. Parte 2: Guía para la selección, diseño, implementación y mantenimiento de software para la gestión de documentos. España.

[3] **ISO 15489-1. (2016)**, Información y documentación: gestión de documentos. España.

[4] **ISO 23081-3. (2017)**, Información y documentación. Metadatos para la gestión de documentos. España.

[5] **MoReq**, Modelo de Requisitos para la Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo Europeo.



Visita www.digital.gob.cl