

VI. Ventanilla Única de Registro Electrónico

Cada vez más se impone la tendencia a centralizar en un solo punto la recepción y el envío de la documentación corporativa. Los beneficios son muy significativos, como la posibilidad de llevar un registro único de toda la correspondencia, la facilidad de disponer de un solo punto de atención al cliente y los ahorros que proporciona un control centralizado y una especialización en las funciones de los empleados asignados.

En este artículo hablaremos de la nueva Ventanilla Electrónica en la que toda la comunicación al interior de la organización se tramitará por medios electrónicos exclusivamente.

¿Qué es una Ventanilla Electrónica?

Se trata de un punto de atención al cliente donde se reciben, clasifican, indexan, digitalizan y distribuyen los documentos. También se imprimen, ensobran, digitalizan y envían documentos de salida hacia sus destinatarios. Una Ventanilla imprime etiquetas (“stickers”) para que los documentos que circulan en físico puedan ser rápidamente vinculados a su equivalente electrónico. Adicionalmente, la Ventanilla anota los números de guía que entregan las empresas de mensajería y confirma la recepción de ciertos documentos de salida escaneando el testigo de entrega.

El proceso de Ventanilla consta de los siguientes **subprocesos**:

- Recepción de comunicaciones externas (entradas) o internas (entradas/salidas)
- Radicación/ Registro
- Impresión de etiqueta (“sticker”)

- Indexación de información adicional
- Digitalización (cuando se requiera)
- Distribución electrónica
- Generación de planillas (formatos físicos)
- Distribución física (formatos físicos)
- Control de respuestas con plazos legales
- Búsquedas y generación de reportes

¿Qué elementos mínimos conforman una Ventanilla?

Con el objetivo de ofrecer el mejor servicio al cliente y evitar colas, es importante separar el proceso de Ventanilla en al menos **3 etapas**:

- Atención y radicación
- Indexación y Digitalización
- Distribución y control de llegadas

La primera etapa debe ser lo más rápida y práctica posible, para garantizar una atención diligente a las personas que entregan las comunicaciones a radicar. La segunda etapa debe estar lo más automatizada posible para reducir tiempos de trabajo y posibles errores. La tercera etapa de distribución requiere de una buena coordinación y capacidad de consulta en el software.



Como vemos, es importante separar el proceso de radicación del de digitalización, para de esa manera poder resolver los cuellos de botella en la atención al usuario.

En cuanto al **equipamiento recomendado** en una Ventanilla de Registro Electrónico, proponemos el siguiente:

- Impresora de etiquetas (p.ej. Zebra o Epson)
- Lector de códigos de barras
- Impresora normal de documentos (p.ej. láser b/n)
- Escáner departamental
- Software de tratamiento óptico de imagen, con capacidad de OCR y OMR.



Impresora de Etiquetas



Lector de Código de Barras

En relación al escáner es importante destacar que el modelo dependerá, en mayor medida, del volumen de papel esperado y, en menor medida, de los formatos y tamaños esperados. En cualquier caso, se recomienda contar con una bandeja de alimentación continua de documentos y capacidad de escaneo “full-dúplex” (por ambas caras simultáneamente).

El **software de tratamiento de imágenes** suele venir integrado con el escáner, por lo que normalmente no se requiere realizar inversiones adicionales. En algunas ocasiones será el propio software de gestión documental el que realice el proceso de reconocimiento óptico de caracteres (OCR) y de reconocimiento del código de barras (OMR).

Lo importante es lograr la capacidad de automatizar la digitalización de documentos por lotes, sin riesgo de confundir los radicados con las respectivas imágenes, gastando el mínimo tiempo en el proceso de preparación, digitalización y asignación de imágenes.

¿Qué tipos de documentos deben tramitarse en la Ventanilla?

Existen básicamente **3 familias de documentos** que se tramitan por Ventanilla:



- **Formatos electrónicos**, se trata de ficheros en PDF, Word, TIFF, JPG, Excel, etc. que se reciben directamente en la Ventanilla desde un medio electrónico (p.ej. email). Los mismos correos electrónicos son contenedores de información que deberían ser radicados salvaguardando su formato original. Lo importante es **NO** imprimir este tipo de formatos, sino que el sistema permita su radicación directa al sistema.



- **Formatos papel**, se trata de documentos físicos accesibles directamente por personas que se encuentran en Ventanilla y que deberán ser digitalizados antes de ser distribuidos a las oficinas. Una excepción que toca tratar como “formato paquete”-son los documentos confidenciales que no pueden ser leídos ni digitalizados por políticas de protección de datos.

- **Formatos paquete**, se trata de formatos que no pueden ser convertidos en una imagen o un fichero, al tratarse de paquetes, libros, folletos, manuales, CD/DVDs, USBs, etc. En tales casos, la Ventanilla debe ser capaz de tramitarlos con o sin imagen, de forma análoga al resto de formatos. Ya será el propio destinatario del paquete el que determine si fuera necesario proceder a su captura y bajo qué condiciones de confidencialidad.



¿Qué es la digitalización certificada y cuándo se requiere?

La digitalización certificada asegura que las imágenes sean fiel reflejo de los originales. Para ello, se debe establecer una cadena de custodia electrónica segura entre el escáner y el servidor del gestor documental. Las imágenes son firmadas electrónicamente para reflejar con ello la autenticidad de la Ventanilla junto con su sello de tiempo.



En la mayoría de los países se cuenta con normativa (o esta se encuentra en proceso de elaboración) para garantizar la destrucción de los originales en el caso de haber realizado una digitalización certificada.

Algunos países como **España** realizan una homologación de los fabricantes de software con módulos de digitalización certificada; otros países como Colombia no exigen este proceso de certificación del fabricante, si bien existen normas para la digitalización de documentos que se deben cumplir.

En el caso de **Colombia** (ver *Acuerdo 05 de 2012 del AGN*), no debe entenderse de manera taxativa que la digitalización certificada implica necesariamente el uso de mecanismos como firmas digitales o electrónicas; pues lo que certifica el proceso no es en sí mismo una firma digital, sino el uso de estándares en el desarrollo del proceso -que pueden o no incluir firmas digitales o electrónicas-, y los cuales pueden ser certificados por la misma entidad de conformidad con las normas que expidan los organismos competentes.

En virtud de lo anterior, es necesario que los procesos de digitalización incorporen el uso de **metadatos** para facilitar los procesos de recuperación y consulta así como la autenticidad y preservación a largo plazo de los documentos (según ISO 23081). Los metadatos atribuidos o asociados a las imágenes son un componente esencial en la gestión y recuperación de los documentos; estos pueden ser generados automáticamente desde los mismos programas de software, los sistemas de información y el hardware utilizado en el proceso de digitalización.

¿Qué requisitos técnicos debe cumplir la Ventanilla?

Algunos de los **requisitos técnicos** más importantes están reflejados en el *Acuerdo 060 del Archivo General de la Nación*. Recogemos algunos de ellos para un sistema electrónico:

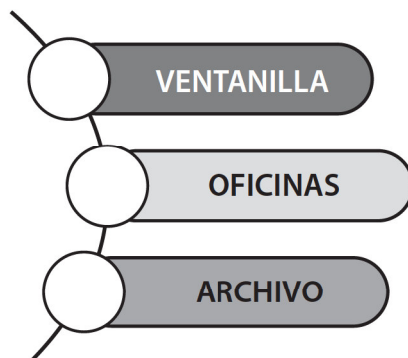
- **Consecutivos** de radicación anuales, diferenciando radicados de entrada, de salida e internos. Los consecutivos iniciarán en 1 al principio de cada año.
- No pueden haber **huecos ni repeticiones** en la numeración y, en caso de anulaciones, estas deberán ser registradas adecuadamente.
- Posibilidad de radicar formatos **físicos** y medios **electrónicos**. En el caso de correos electrónicos el sistema debe ser capaz de capturar el documento electrónico sin necesidad de imprimirlo y escanearlo de nuevo.
- Control de **tiempos de respuesta** en determinados radicados con plazos legales.
- Posibilidad de enviar **copias de los radicados de salida**, que puedan ser almacenados siguiendo los criterios de retención marcados por la organización.
- Capacidad de elaborar y registrar **planillas** de reparto de correspondencia, diferenciando entre distribución interna y externa.
- Capacidad de controlar y acusar las **entregas** internas y externas.
- Capacidad de gestionar una base de datos de **terceros y/o corresponsales** con los cuales la organización tiene relación.
- La correspondencia debe estar vinculada con la gestión documental de la organización, para lo cual se requerirán **flujos continuos** de radicación, distribución, clasificación y archivo.
- Desde la Ventanilla se puede controlar qué tipologías documentales y qué formatos son repartidos en físico o en electrónico a qué oficinas, estableciendo de esta manera el eje de control de una **estrategia de eliminación progresiva** de papel.

- Posibilidad de realizar **búsquedas** por diferentes criterios, al menos, números de radicado, asunto, fechas, remitentes o destinatarios y oficinas responsables.
- Generación de **reportes** de radicación por intervalos de tiempo, diferenciando entre radicados de entrada, salida e internos.

¿Cómo se integra la Ventanilla dentro de la política de Gestión Documental de la organización?

La Ventanilla constituye el punto único de contacto de la organización con el mundo exterior, por lo cual cualquier comunicación oficial de entrada o salida deberá ser recibida o emitida a través de ella.

Se deberán establecer **flujos documentales** que permitan trasladar documentos en un formato electrónico hacia las oficinas, para su distribución y trámite, y desde las oficinas hacia el mundo exterior, para su envío a los destinatarios.



Respecto a cómo se relacionarán los radicados de Ventanilla con los procesos de clasificación archivística al interior de la organización, es importante destacar que la solución **NO** debe ser obligar a las personas de Ventanilla a realizar este tipo de clasificación conforme a Cuadros de Clasificación Documental (CCD) y/o Tablas de Retención Documental (TRD).

Existen miles de tipos documentales en una organización mediana, por lo que el proceso exige la partición de tareas y responsabilidades por **roles**:

Radicador Ventanilla: se encarga de atender a los usuarios y generar los radicados con la información mínima necesaria.

Digitalizador Ventanilla: se encarga de operar el escáner para digitalizar los documentos de formato papel de forma masiva y eficiente.

Distribuidor de Oficina: es la persona responsable en cada oficina de recibir las comunicaciones oficiales y reenviarlas al funcionario que se encargará de su clasificación y trámite.

Productor de Oficina: es la persona de oficina que tiene el conocimiento para poder clasificar la comunicación oficial dentro de una tipología documental asociada a una serie documental de dicha oficina. Por tanto, es el rol clave que conoce los expedientes (casos) que se tramitan y que domina los CCD/ TRD de forma que logra clasificar los documentos provenientes de la Ventanilla en el lugar que les corresponde. Adicionalmente, este rol es el que cerrará el expediente cuando éste ya haya sido completado en su trámite.