

CARACTERIZACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN
DISPUESTOS PARA LA GESTIÓN DOCUMENTAL EN LA E.S.E. HOSPITAL SAN
RAFAEL Y LA ALCALDÍA DEL MUNICIPIO DE ANDES

ANA MARIA CASTAÑEDA MONTOYA

UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA
ESCUELA INTERAMERICANA DE BIBLIOTECOLOGÍA
ARCHIVÍSTICA

2019

CARACTERIZACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN
DISPUESTOS PARA LA GESTIÓN DOCUMENTAL EN EL HOSPITAL SAN RAFAEL Y
LA ALCALDÍA DEL MUNICIPIO DE ANDES

Trabajo de grado para optar por el título de Archivista

ANA MARIA CASTAÑEDA MONTOYA

Asesor

CESAR AUGUSTO ROJAS TEJADA

UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA
ESCUELA INTERAMERICANA DE BIBLIOTECOLOGÍA

ARCHIVÍSTICA

ANDES

2019

AGRADECIMIENTOS

A Dios por darme la sabiduría y fortaleza en los momentos de dificultad.

A mis padres, por ser el motor de mi vida y hacerme entender que todo lo puedo lograr.

A mis docentes de la Escuela Interamericana de Bibliotecología, por prepararme para mi vida profesional y compartir sus conocimientos.

A mi asesor Cesar Augusto Rojas Tejada quien con su conocimiento, paciencia y disposición me permitió el desarrollo de esta investigación.

A mis compañeras Estefanía Prado Y Liliana Penagos quienes estuvieron conmigo en este proceso académico.

Y por último quiero agradecer a mi compañero de vida por impulsarme a seguir mis sueños.

TABLA DE CONTENIDO

1. Introducción	7
1.1 Planteamiento del problema	8
1.2 Justificación	10
1.3 Objetivos	12
1.3.1 Objetivo general	12
1.3.2 Objetivos específicos	12
2. Marco teórico	13
2.1 Estado del arte	21
2.2. Referentes conceptuales	25
3. Metodología	26
3.1 Enfoque y método de investigación	27
3.2 Etapas de la investigación	27
4. Resultados	29
4.1. Análisis, Diagnóstico integral de Archivo	29
4.2. Cuadro comparativo, como resultado del Diagnóstico.	38
4.3. Caracterización Sistemas de Información	42
4.4. Modelo de requisitos para la Gestión Electrónica de Documentos	52
4.4.1. Características del sistema de gestión de documento electrónico (SGDE)	56
4.4.2. Características del documento electrónico de archivo	57
4.4.3. Requisitos generales para la implementación del SGDE para la gestión documental de la E.S.E. Hospital San Rafael de Andes y la Alcaldía Municipal.	58
5. Conclusiones y recomendaciones	67
6. Bibliografía	70
7. Lista de referencias	72
7.1 Referencias Legales	72
7.2. Referencias técnicas	73
8. Anexos	74

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Estado del arte	22
Tabla 2 Cuadro comparativo, resultado de diagnóstico.....	38
Tabla 3 Caracterización sistema de información E.S.E. Hospital San Rafael	43
Tabla 4 Caracterización sistema de información Alcaldía Municipal	48

RESUMEN

La presente investigación se realizó con el fin de analizar y caracterizar los sistemas de información teniendo en cuenta la dinámica de la Gestión Documental de la E.S.E. Hospital San Rafael de Andes y la Alcaldía Municipal. El trabajo investigativo se realizó bajo un enfoque cualitativo y un estudio de caso para permitir así, recolectar la información y conocer el contexto bajo del cual se da desarrollo y se gestiona la información en las empresas objeto. Los instrumentos de los cuales se hizo uso fueron la observación directa y la entrevista.

Una vez aplicada la metodología se concluye con la presentación de los resultados arrojando el análisis y caracterización sustentados desde la recolección de datos y las herramientas tecnológicas, las cuales constituyen grandes beneficios para la gestión eficiente de la labor del profesional de la información y de los documentos en las instituciones.

Palabras claves

Sistemas de información, gestión documental, gestión electrónica, documentos.

1. Introducción

La gestión documental como conjunto de normas y técnicas tendientes a la administración de documentos independientemente de su medio, se ha convertido en una aliada fundamental entre las diferentes áreas de cualquier organización ya que permite la planeación, manejo, organización, ubicación y consulta de manera eficiente de la información. La óptima gestión documental dentro del ámbito administrativo influye directamente con el avance de las tareas que se desempeñan dentro de la organización.

El acelerado diseño e implementación de las herramientas y sistemas de información, la necesidad de búsqueda de datos de forma ágil, precisa y oportuna en grandes cantidades de documentación y el impacto del uso del papel, ha generado que las instituciones se motiven a incorporarlas para la sostenibilidad de la gestión, uso y almacenamiento adecuado de la información y documentación.

Sin embargo, más allá de los contenidos técnicos, se debe tener en cuenta que sumado a la perspectiva tecnológica, las herramientas implementadas deben estar acorde con las exigencias de la normatividad vigente, las políticas institucionales alineadas con los sistemas de gestión y la adecuada planificación, coordinación y control de la información por parte de entes rectores y demás garantes con el fin de que se garantice su integridad, autenticidad y disponibilidad a lo largo del tiempo.

Por tal motivo, los desafíos asociados a la gestión documental en un contexto digital son cada vez mayores. Algunos de estos están asociados a la conservación de los documentos, la seguridad, almacenamiento y disponibilidad, exigiendo por tanto la adopción de estándares internacionales y nacionales e instrumentos archivísticos que permitan entender finalmente que un Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo – SGDEA está orientado a conformar y custodiar un archivo electrónico institucional en todas sus fases.

Es así como se pretende mediante la caracterización y análisis del uso de los sistemas de información para la gestión documental demostrar lo importante y lo óptimos que se han convertido dentro de las empresas para prestar servicios con calidad, disponer de información organizada, agilizar en trámites, dar respuestas en los momentos oportunos, asegurar la memoria de la empresa, conservar y preservar el expediente para garantizar la funcionalidad y normalización de los procesos documentales.

1.1 Planteamiento del problema

Uno de los grandes problemas a los que nos enfrentamos como archivista es al manejo de documentos físicos, lo que conlleva a un prolongado deterioro por su manipulación y en muchas ocasiones se generan traumas por la demora al dar respuestas que son necesarias para la ejecución de labores, lo que lleva a pensar en la reestructuración de procesos que conllevan a implantar sistemas de información para lograr ser eficientes y competitivos. Para crear nuevas culturas dentro de la gestión documental es fundamental adaptarnos a la evolución de las herramientas para la

ejecución de las actividades, esto nos permite dar respuesta oportuna a los usuarios y lograr el éxito deseado.

Aun así, se evidencia que el tratamiento de la documentación clínica de la E.S.E Hospital San Rafael y demás que dan resultado de los servicios prestados por la Alcaldía Municipal de Andes, se ha manejado de manera tradicional, pues no resulta muy común encontrar en estas instituciones personal capacitado sobre conocimientos y normatividad archivística, los procedimientos que conllevan a la gestión documental no están documentados y finalmente es al personal administrativo a los que encargan de la ejecución y administración de la documentación e información, lo que provoca en muchos de los casos que no se le dé el valor real a los mismos y se pierda un poco la calidad y conservación de los expedientes.

Se suma a esto, que en algunos momentos el desarrollo de cada uno de los procesos que compone la gestión documental dentro de las mencionadas instituciones se ven troncadas por la falta de destinación de recursos financieros y tecnológicos para el tratamiento de la documentación; resultando así, que el desinterés frente a este tipo de situaciones provoquen en algunos casos una ineficiente prestación de servicios, demora en dar respuestas a las solicitudes y pérdida de su patrimonio documental. En el caso de la E.S.E Hospital San Rafael de Andes es el expediente clínico que finalmente se convierte en el soporte fundamental para su función administrativa y evidentemente día a día se corre con un gran riesgo toda vez que muchos de estos expedientes clínicos se encuentran elaborados en soporte papel y su consulta por parte de los profesionales de la salud provoca un gran deterioro debido a que no son conscientes del trato y su importancia para la atención de los pacientes. No es ajeno a esto, el caso de la Alcaldía Municipal,

pues allí es evidente también la falta de personal idóneo para la administración documental y la capacidad de conocimiento de los encargados de archivos en cuanto la manipulación, consulta y almacenamiento de los documentos.

Es entonces importante que los archivistas, personal administrativo y las mismas instituciones resalten y conozcan el avance de los sistemas de información; puesto que, a grandes rasgos son definidas en términos de adquisición, producción, almacenamiento, tratamiento, comunicación, registro y presentación de informaciones en diferentes medios ópticos y electromagnéticos. En este sentido se busca sustituir prácticas no convencionales que no permiten llevar a cabo la automatización de sus procesos.

En consecuencia el presente proyecto busca dar respuesta a la siguiente pregunta orientadora:

¿Qué impacto tendría la implementación de los sistemas de información en el entorno de la gestión documental dentro de la E.S.E Hospital San Rafael y la Alcaldía del Municipio de Andes?

1.2 Justificación

Gestión documental es un “Conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes al eficiente, eficaz y efectivo manejo y organización de la documentación producida y recibida por

una Empresa desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su consulta, conservación y utilización” (MinTIC, 2014)

Prestar servicios de calidad, optimizar los procesos que componen la gestión documental y salvaguardar la información son una necesidad que lleva a reflexionar sobre la implementación de sistemas de información como aliados para agilizar el desarrollo de las actividades diarias con fines a mejorar sus servicios y salvaguardar la información institucional, por lo que el entablar una relación con la era digital y la automatización contribuye acercar todo el contenido al usuario, además de garantizar la conservación de los mismos.

Como aporte a esta gestión, las organizaciones pueden apropiarse prácticas de gestión documental, apoyándose para ello en el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones, teniendo en cuenta conceptos y normativas expedidas por el Archivo General de la Nación y demás referentes idóneos en la materia, que permitan promover la eficiente prestación de trámites, servicios, contenidos y aplicaciones para una correcta gestión de la información institucional.

Por lo anterior, es importante desarrollar un proyecto investigativo que se incline al análisis general acerca de la implementación de los sistemas de información como soporte para la gestión de documentos, basado en la adopción de buenas prácticas y metodologías aplicables durante el ciclo de vida de los documentos para agilizar procesos administrativos para la conservación y desarrollo de las actividades en las unidades de información que sin duda alguna resultaran beneficiosos y permitirá satisfacer las necesidades de los funcionarios y usuarios que hacen uso de los servicios ofrecidos, se optimizarán tiempos y se garantizará la confiabilidad de la información.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Caracterizar y analizar los sistemas de información dispuestos para la gestión documental en la E.S.E Hospital San Rafael de Andes y la Alcaldía del Municipal, con el propósito de determinar la importancia en su desarrollo y los servicios que se prestan a sus funcionarios y comunidad en general.

1.3.2 Objetivos específicos

- Realizar un diagnóstico asociado al componente tecnológico para evaluar la funcionalidad de la gestión documental en la Alcaldía Municipal y la E.S.E Hospital San Rafael de Andes.
- Comparar los resultados para identificar las debilidades y fortalezas de los sistemas de información que dan cumplimiento al desarrollo de las actividades documentales.
- Caracterizar los sistemas de información teniendo en cuenta la normatividad entorno al cumplimiento de la función archivística de la documentación clínica de la E.S.E Hospital San Rafael de Andes y los actos administrativos y comunicaciones oficiales de la Alcaldía Municipal.
- Elaborar un modelo de requisitos para la gestión electrónica de documentos basada en los resultados obtenidos y comparados con MOREQ.

2. Marco teórico

En esta sección, se describe la teoría relacionada con el concepto de archivo, así como la introducción de las herramientas tecnológicas como instrumento para la preservación, el acceso y la difusión de la información; teniendo en cuenta que la teoría analizada son componente importante para el sustento de la investigación. Es por ello que se toma en cuenta en el siguiente apartado la actividad archivística, el análisis y uso de las herramientas tecnológicas.

Desde la normatividad Colombiana

La implementación del Archivo se enmarca mediante la Ley 594 del 2000 del Archivo General de la Nación-AGN, la cual estipula directrices y normas para la organizar, controlar, administrar y conservar la documentación para la apropiación de la memoria institucional y así también afrontar los nuevos retos a los que se ven llamados los profesionales de la información.

La gestión documental y las herramientas tecnológicas apoyadas en la Ley 594 de 2000, por medio del cual se dicta la Ley General de Archivo y se dictan otras disposiciones también se apoyan en la Ley 527 de 1999, por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones. A continuación se definen algunos conceptos contemplados en dichas Leyes.

Ley 594 de 2000, Título I -Artículo 3.

***Archivo:** Conjunto de documentos, sea cual fuere su fecha, forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o entidad pública o privada, en el transcurso de su gestión, conservados respetando aquel orden para servir como testimonio e información a la persona o institución que los produce y a los ciudadanos, o como fuentes de la historia.*

***Archivo público:** conjunto de documentos pertenecientes a entidades oficiales y aquellos que se deriven de la prestación de un servicio público por entidades privadas.*

***Archivo privado de interés público:** a que por su valor para la historia, la investigación, la ciencia o la cultura es de interés público y declarado como tal por el legislador.*

***Documento de archivo:** registro de información producida o recibida por una entidad pública o privada en razón de sus actividades o funciones.*

***Soporte documental:** medios en los cuales se contiene la información según los materiales empleados, además de los archivos en papel existentes, los audiovisuales, fotográficos, fílmicos, informáticos y orales.*

Ley 527 de 1999 Capítulo I-Artículo 2.

Mensaje de datos: la información generada, enviada, recibida, almacenada o comunicada por medios electrónicos, ópticos o similares, como pudiera ser, el intercambio electrónico de datos, internet, correo electrónico, telegrama, telefax.

Firma digital: Se entenderá como un valor numérico que se adhiere a un mensaje de datos y que, utilizando un procedimiento matemático conocido, vinculado a la clave del iniciador y al texto del mensaje permite determinar que este valor se ha obtenido exclusivamente con la clave del iniciador y que el mensaje inicial no ha sido modificado después de efectuada la transformación.

Entidad de Certificación: Es aquella persona que, autorizada conforme a la presente ley, está facultada para emitir certificados en relación con las firmas digitales de las personas, ofrecer o facilitar los servicios de registro y estampado cronológico de la transmisión y recepción de mensajes de datos, así como cumplir otras funciones relativas a las comunicaciones basadas en las firmas digitales.

Intercambio Electrónico de Datos (EDI): La transmisión electrónica de datos de una computadora a otra, que está estructurada bajo normas técnicas convenidas al efecto.

Sistema de Información: *Se entenderá todo sistema utilizado para generar, enviar, recibir, archivar o procesar de alguna otra forma mensajes de datos.*

La Ley 594 de 2000 en su título V Gestión de documentos- Artículo 21, Programas de Gestión Documental Establece que:

“Las entidades públicas deberán elaborar programas de gestión de documentos, pudiendo contemplar el uso de nuevas tecnologías y soportes, en cuya aplicación deberán observarse los principios y procesos archivísticos., en este marco, las entidades públicas o privadas que cumplen función pública están obligadas a llevar a cabo de manera eficaz y eficiente todos los procesos archivísticos rigiéndose a la normatividad y reglamentación emanada por el Archivo General de la Nación – AGN”

Desde el punto de vista de otros exponentes

En los últimos años las herramientas tecnológicas de la información se han convertido en un detonador para el crecimiento de las empresas y en nuestro caso para los Archivos, permitiéndonos entrar en una era más globalizada. Gaxiola (2002) afirma. “La tecnología de información (TI) es una herramienta de la ciencia de la informática capaz de realizar tareas como almacenar, procesar y transformar datos de las actividades operativas de una empresa, mediante el uso de equipo de cómputo”.

Archivo e innovación.

La construcción del futuro en cuanto a la gestión de documentos y Archivos pasa indudablemente por una transformación digital de las organizaciones, que a partir de la actual coyuntura se pone en relación la transparencia, la participación, el papel que se le otorga a la ciudadanía, la gestión de sus procesos y los documentos producidos y recibidos por las organizaciones en el ejercicio de las competencias atribuidas. Reflexionando sobre lo anteriormente expuesto, la transformación que ha venido sufriendo la gestión de archivos es un tema que indiscutiblemente debe de ser sometido e inmerso en estrategias de innovación que apunten a una era digital. Además se hace énfasis también en los contra que podría llegar a tener tanto el sector público y privado en temas jurídicos, puestos que se tendrían que comprometer a entrar en el cambio. Por ende propone para la investigación del proyecto estrategias a la luz de posibilitar soluciones para la labor cotidiana de los archivos y lo beneficioso que resultaría para la formación de los profesionales de la información (Díaz, Moreno y Hernández, 2016).

Por otro lado se analiza a la innovación en el ámbito de los Archivos como un proceso de modernización y uno de los aspectos que menos se había contemplado para permitir una adecuación a la gestión documental y a los nuevos retos que las organizaciones y la sociedad de la información, siendo una de las finalidades de la innovación adaptar las funciones del archivo a las exigencias de los ciudadanos y a sus mismos administradores, en el cual ya se planteaba una clasificación de sectores donde podría incidir la innovación (profesionales, normativa archivística, procesos archivísticos, procesos técnicos de conservación y restauración, infraestructura, en

servicios, en plataformas digitales y en la adquisición de conocimiento). La innovación entonces resulta importante porque permite aumentar la productividad, mejorar la calidad y ampliar la capacidad de avance del Archivo a las necesidades tecnológicas y organizativas que la archivística y la gestión de documentos que plantean las organizaciones y requieren los usuarios, convencidos de que la implantación de un sistema de innovación en el Archivo debería ser uno de los planes estratégicos para el incremento de su reputación, para alcanzar la excelencia en el servicio y para la mejora, motivación e implicación de los empleados (Giménez, 2010).

Sobre este punto Sánchez (2014), analiza la gestión de documentos como apoyo generador de innovación a partir de la implementación de nuevas políticas, aplicación de sistemas tecnológicos y gestión del recurso humano para tener una correcta operatividad en el tratamiento de la documentación que sea de utilidad para la toma de decisiones y es por ello que se buscan de estrategias de adaptación al cambio y aplicación de nuevas herramientas tecnológicas.

El rol del Archivista y los sistemas de información.

Seguidamente, el papel del Archivista ha cambiado, analizado y reflexionado sobre el convertirse en el autor principal de la diversidad de temas en los que se ven involucrados como los constantes cambios normativos, estructuración de procesos y hoy día la incorporación en un mundo más moderno; puesto que, sin duda alguna la evolución en la que se está inmersa su profesión está ligada al impacto de las nuevas tecnologías, lo que provoca que se lleven a cabo

cuestionamientos requeridos por la materia para su adaptación al cambio y capacitación (Álvarez, 2013).

Es así como la tecnología vista como una herramienta innovadora y fundamental en el desarrollo de las actividades diarias de los archivos y sus servicios ofrecidos, se tiene presente todavía que aún se percibe un desconocimiento ya no en el modelo y diseño de herramientas como equipos como tal si no en materia de programas que optimizan no solo el desarrollo de los procesos sino que también de toda la actividad en general. Desde este punto, el análisis de un aparte que se enfoque en la incorporación de diversos recursos como lo es la tecnología contribuirá en la exposición del valor que tiene su implementación como sistema de gestión y optimización de procesos (producción, recepción, distribución, tramite, organización, consulta, conservación y disposición final), puesto que ya no cabe referirse al tema como una inversión innecesaria, sino que por el contrario como elemento fundamental de rendimiento y sostenibilidad archivística (Navarrete y Rivero 2013).

Se agrega también que el objetivo es abordar a las nuevas tecnologías como nuevo modelo de transformación en cuanto a sus servicios prestados y productos entregados, pasando de un modelo tradicional a un modelo digital que busca generar acercamiento de la sociedad y volver más dinámica la labor del profesional encargado de la documentación (Caballero 2017).

Aunque si bien entendemos y estamos conscientes de la utilidad que tienen todos estos diseños de las tecnologías dentro de las unidades de la información, la tendencia Se analiza la

tendencia, determinada por la evolución de las tecnologías contemporáneas, hacia la consolidación de una cultura que privilegia la novedad y la inmediatez por encima del bagaje patrimonial, y que en consecuencia reemplaza las instituciones de conservación de la memoria histórica –archivos, bibliotecas, museos- por prácticas privadas de almacenamiento masivo y compulsivo de información trivial o de relevancia no discernida. Asimismo se indagan los desafíos epistemológicos, éticos y políticos implicados por este ascenso de una cultura tecnológica inmediatezista. El artículo trata de analizar la tendencia entre la evolución contemporánea de la tecnología y la inmediatezista que consolida cada vez más una cultura de innovación sumergiendo la razón de ser de la conservación y trabajo tradicional del archivo como fuente de recuperación de historia y acercamiento con el papel (Broncano, 2013).

Para Moreno y Dueñas (2018) las herramientas tecnológicas de la información en las empresas vistas desde la globalización son herramientas de competitividad para diseñar estrategias que garanticen el correcto funcionamiento de la institución. Concluyéndose que la incorporación de nuevos sistemas de información y la comunicación es fundamental para alcanzar el éxito, donde ello dependerá de su formación y disposición de información pertinente que garantice la solución a las necesidades de la empresa.

Se menciona además que el análisis de la archivística en América Latina en los últimos años, tiene que ver con el ingreso de tecnologías en las actividades diarias de los archivos, lo que ha sido provocado desde el mismo reconocimiento del archivo como centro de recuperación de la memoria (Marín, 2012).

Finalmente y ante lo mencionada haciendo énfasis en el rol, innovación y la incorporación de herramientas en los archivos que dinamicen y agilicen las labores, Esteban (2001) nos expone que no hay que olvidar la necesidad de contar con una aplicación informática que ayude a la gestión de los documentos electrónicos, la cual puede ser el mismo sistema de gestión electrónica de archivos que se utiliza para informatizar las actividades que se realizan en los archivos sin documentos digitales, sin embargo, la tendencia actual se dirige al desarrollo de sistemas integrados de gestión de la información, que sirven tanto para la producción de datos y documentos como para la gestión documental, puesto que no se puede centrar solo en la necesidad de adquirir equipos para el desarrollo de las actividades, sino que también se debe tener presente que en torno al tema se encuentran una habilidades a desarrollar y programas a estudiar para alcanzar el éxito y el conocimiento esperado.

2.1 Estado del arte

En este apartado se realiza una revisión de diversas lecturas que tienen relación con el tema planteado en este proyecto y que pueden servir como base de discusión para dar una posible solución al problema planteado. Por ello se analiza y se realiza una búsqueda exhaustiva de textos de diferentes exponentes de la materia para lograr profundizar en el conocimiento de diferentes aspectos relacionados con la archivística, los diferentes problemas referente a la visión de las nuevas tecnologías de la información y comunicación y su contribución positiva para las labores de archivo. Ante lo mencionado se referencian posiciones de diferentes exponentes.

Tabla 1 Estado del arte

REFERENTE INVESTIGATIVO	APOORTE AL ESTADO DEL ARTE
<p>1. Artículo de Arriola Navarrete, óscar. Rivero Zambrano, Luis F. (2013). Archivos y tecnología: una relación necesaria. Revista de la facultad de ciencias económicas y sociales. Programa de sistema de información y documentación, vol. 9, núm. 125-146. Recuperado de: file:///E:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-ConstructcionDeUnModeloDeTrabajoDeGestionDocumental-640017.pdf</p>	<p>Los autores del artículo describen a la tecnología como una herramienta innovadora y fundamental en el desarrollo de las actividades diarias de los archivos y sus servicios ofrecidos. Planteando igualmente su desconocimiento en materia de programas que optimizan la gestión documental. Desde este punto, el análisis de este aparte contribuirá en la exposición del valor que tiene su implementación como sistema de gestión y optimización de procesos, puesto que ya no cabe referirse al tema como una inversión innecesaria, sino que por el contrario como elemento fundamental de sostenibilidad archivística.</p>
<p>2. Artículo Sanz caballero, Isabel M. (2017). Transformación en archivos: un recorrido de la tecnología tradicional a la tecnología digital. Revista métodos de información. Vol. 8, núm. 14. 43-65. Recuperado de file:///E:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-TransformacionEnArchivosUnRecorridoDeLaTecnologiaT-6101652.pdf</p>	<p>El objetivo es abordar a las nuevas tecnologías como nuevo modelo de transformación de los archivos en cuanto a sus servicios prestados y productos entregados, pasando de un modelo tradicional a un modelo digital que busca generar acercamiento de la sociedad y volver más dinámica la labor del profesional encargado de la documentación.</p>
<p>3. Artículo de Broncano, Fernando. (2013). El tiempo perdido de/en los archivos. Revista humanidades: revista de la escuela de estudios generales. Vol. 3, núm. 1.</p>	<p>El artículo trata de analizar la tendencia entre la evolución contemporánea de la tecnología y la inmediatista que consolida cada vez más una cultura de innovación sumergiendo la razón de</p>

	ser de la conservación y trabajo tradicional del archivo como fuente de recuperación de historia y acercamiento con el papel.
4. Artículo de Giménez Chornet, Vicent. (2014). La innovación en los archivos de España y la unión europea. Revista métodos de información. Vol. 5, núm. 8. 75-95. Recuperado de: file:///E:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-LaInnovacionEnLosArchivosDeEspañaYLaUniónEuropea-5030150.pdf	Se analiza a la innovación en tema de archivo como modelo estratégico de sostenibilidad y crecimiento en los servicios y productos. En el caso de la unión europea sus archivos gracias a la incorporación de nuevas tecnologías y demás herramientas de información su dinámica se reestructura y se obtienen resultados que apuntan a una adecuada y optima gestión documental.
5. Artículo de Díaz Rodríguez, Alfonso. Moreno Bonilla, Virginia. Hernández olivera, Luis. (2016). La transformación digital: una oportunidad de innovación en los archivos. Revista de archivos de castilla y león. Núm. 19. 13-25. Recuperado de: https://alfonsodrodriguez.wordpress.com/2016/06/02/la-transformacion-digital-una-oportunidad-de-innovacion-en-los-archivos/	Reflexionan los autores sobre la transformación que ha venido sufriendo la gestión de archivos y que es un tema que indiscutiblemente debe de ser sometido e inmerso en estrategias de innovación que apunten a una era digital. También el artículo hace énfasis en los contra que podría llegar a tener el sector público y privado en temas jurídicos, puestos que se tendrían que comprometer a entrar en el cambio. Por ende propone para la investigación del proyecto estrategias a la luz de posibilitar soluciones para la labor cotidiana de los archivos y lo beneficioso que resultaría para la formación de los profesionales de la información.
6. Artículo de delgado Aranda, Miguel A. De paula pinto, José S. (2015). Empresa y tecnología de la información: una mirada a Bolivia y América del Sur. Revista	Este artículo hace su análisis desde la mirada de las empresas y su funcionalidad, donde su objetivo es resaltar a las tecnologías de la información y comunicación como herramienta

<p>iberoamericana de ciencia, tecnología y sociedad. Vol. 10, núm. 29. 147-171. Recuperado de: file:///E:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-EmpresaYTecnologiasDeLaInformacion-5130677.pdf</p>	<p>fundamental para el desarrollo de procesos administrativos y productivos, desde una mirada archivística serían colaborativas en el desarrollo de los procesos y manejo de la información.</p>
<p>7. Artículo de moreno Cevallos, José R. dueñas Holguín, Beatriz L. (2018). Sistemas de información empresaria: la información como recurso estratégico. Revista científica dominio de las ciencias. Vol. 4, núm. 1. 141-154. Recuperado de file:///E:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-SistemasDeInformacionEmpresarial-6255073.pdf</p>	<p>El artículo plantea su análisis sobre los sistemas de información en las empresas, vistos desde la globalización, herramientas tecnológicas y competitividad, para diseñar estrategias que garanticen el correcto funcionamiento de la institución. Concluyéndose que la incorporación de nuevos sistemas de información y comunicación son fundamentales para alcanzar el éxito, donde ello dependerá de su formación y disposición de información pertinente que garantice la solución a las necesidades de la empresa.</p>
<p>8. Artículo de Álvarez A, María J. (2013). Retos de los profesionales en el área de la Archivística. Revista de la facultad de ciencias económicas y sociales: programa de sistema de información y documentación. Vol. 9, núm. 1. 149-160. Recuperado de: https://core.ac.uk/download/pdf/16292309.pdf</p>	<p>Se origina el artículo a partir del análisis y reflexión obtenida de un grupo de investigación integrado por profesionales en archivística y archivistas en proceso sobre la diversidad de temas en los que se ven involucrados; puesto que, sin duda la evolución en la que se está inmersa la archivística está ligada al impacto de las nuevas tecnologías, lo que provoca que se lleven a cabo cuestionamientos requeridos por la materia para su adaptación al cambio y capacitación.</p>
<p>9. Artículo de Sánchez, arcángel E. (2014). La gestión de documentos como estrategia de</p>	<p>Se analiza la gestión de documentaos como apoyo generador de innovación a partir de la</p>

<p>innovación empresarial. Revista venezolana de información, tecnología y conocimiento. Vol. 11, núm. 2. Recuperado de: file:///E:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-LaGestionDeDocumentosComoEstrategiaDeInnovacionEmp-5101938.pdf</p>	<p>implementación de nuevas políticas, aplicación de sistemas tecnológicos y gestión del recurso humano para tener una correcta operatividad en el tratamiento de la documentación que sea de utilidad para la toma de decisiones y es por ello que se buscan de estrategias de adaptación al cambio y aplicación de nuevas herramientas tecnológicas</p>
<p>10. artículo de Marín Agudelo, Sebastián A. (2012). Estado de la archivística en América Latina 2000-2009: perspectivas teóricas y aproximaciones conceptuales. Investigación bibliotecología. Vol. 18, núm. 40. 77-10. Recuperado de: http://www.scielo.org.mx/pdf/ib/v26n57/v26n57a3.pdf</p>	<p>Análisis de la archivística en América Latina en los últimos años, donde la transformación tiene que ver con el ingreso de tecnologías en las actividades diarias de los archivos, lo que ha sido provocado desde el mismo reconocimiento del archivo como centro de recuperación de la memoria.</p>

2.2. Referentes conceptuales

(Stolterman y Croon, 2004) definen transformación digital como “el cambio asociado con la aplicación de tecnología digital en todos los aspectos de sociedad humana”. La tecnología tradicional, ha dado paso a la tecnología digital, la transformación digital surge por tanto gracias a la aparición de las tecnologías.

Según Esteban (2001), no hay que olvidar la necesidad de contar con una aplicación informática que ayude a la gestión de los documentos electrónicos, la cual puede ser el mismo sistema de gestión electrónica de archivos que se utiliza para informatizar las actividades que se realizan en los archivos sin documentos digitales, sin embargo, la tendencia actual se dirige al desarrollo de sistemas integrados de gestión de la información, que sirven tanto para la producción de datos y documentos como para la gestión documental.

(Mendoza, 1997: 20). La tecnología moderna aplicada a los nuevos sistemas de información, así como la aparición de los nuevos soportes y la aplicación de la informática, han exigido que la Archivística amplíe su campo de acción. Además, esta es objeto de una evolución ante la adopción de nuevas metodologías.

3. Metodología

La metodología como procedimiento que nos permite detallar de forma ordenada los pasos para lograr el alcance de los objetivos dentro de un proyecto investigativo, nos contribuye con la estructuración de la información para aportar confiabilidad al desarrollo de dicho proyecto. Por ende; se busca dar a conocer y resaltar la importancia que tiene la transformación, adquisición e implementación de herramientas tecnológicas para agilizar las actividades que se dan en un contexto archivístico. Por lo anterior se dará una breve explicación del enfoque, técnicas e instrumentos aplicados para el desarrollo de la investigación, describiendo cada uno de los elementos utilizados.

3.1 Enfoque y método de investigación

Para darle desarrollo al proyecto investigativo se selecciona el enfoque cualitativo que tiene como objetivo en la investigación proporcionar una metodología que permita comprender el complejo mundo de la experiencia vivida desde el punto de vista de las personas que la viven (Taylor y Bogdan, 1984). También se hará uso del método de estudio de caso, donde los datos recolectados serán obtenidos desde una variedad de fuentes como lo pueden ser los documentos, registros de archivos, encuestas, entrevistas directas y la observación directa dirigidas a generar una comprensión del problema de investigación, para no crear hipótesis y suposiciones. Por lo tanto es importante que los datos sean analizados en forma inductiva, guiado por lo planteado en el marco teórico de investigación.

3.2 Etapas de la investigación

Para el desarrollo de la investigación se tuvo en cuenta tres momentos, tomando como base las técnicas de observación y la entrevista con el fin de obtener información útil y relevante referente al tema de investigación.

Etapas 1, recolección de la información: el objetivo de esta primera etapa fue obtener información relevante referente a la infraestructura destinada para el almacenamiento de la información, manejo

de la gestión documental tanto física como electrónica y la tecnología aplicada para el desarrollo de las actividades generales y archivísticas de las entidades objeto; todo ello para realizar un análisis profundo sobre el estado y manejo que se le está dando a la documentación e información, dado a que son el insumo fundamental para la gestión diaria.

Técnicas

Entrevista: en primer lugar, se realizaron dos entrevistas las cuales fueron aplicadas a los encargados del archivo tanto de la Alcaldía Municipal como la E.S.E Hospital San Rafael de Andes. Para dichas entrevistas se plantearon y categorizaron preguntas teniendo en cuenta la administración, infraestructura y almacenamiento, procesos y herramientas tecnológicas aplicadas.

Observación: en segundo lugar, se hizo el desplazamiento hasta las entidades con el fin de percibir de forma inmediata la situación real de los depósitos de archivo. Se realizó la toma de fotografías a los espacios y objetos destinados para el almacenamiento y conservación de la documentación (estanterías, equipos tecnológicos, cajas).

Etapas 2, organización de la información: en esta etapa, teniendo en cuenta los datos obtenidos mediante las técnicas planteadas, se consolidó la información para dar muestra de la identificación de los problemas y oportunidades e igualmente para determinar de cierta forma los requerimientos de la información, mantenimiento, planes de contingencias y mejora en los planes de la gestión documental.

Etapa 3, presentación del informe: como último momento del desarrollo de la metodología, se realizó el levantamiento de la información obtenida de las técnicas e instrumentos de la investigación, soportado con las entrevistas realizadas y las fotografías.

4. Resultados

A partir de la información obtenida durante la investigación y con el fin de dar desarrollo a cada uno de los objetivos planteados; a raíz de la interpretación de los datos se presenta de la siguiente manera el resultado:

4.1. Análisis, Diagnóstico integral de Archivo

Las personas, los equipos y aplicaciones tecnológicas, el almacenamiento, la distribución y los servicios; son finalmente ese conjunto de elementos que hacen parte de un sistema de información y que hacen que se convierta en parte fundamental del desarrollo de todo tipo de empresas para ayudar en el desarrollo de las actividades y así poder encontrar y disponer de documentación e información organizada.

Hoy en día, escuchamos generalmente hablar de nuevas tecnologías, aplicaciones, aparatos y nuevas formas de elaborar y almacenar información; Por lo tanto, hay que entender e interpretar el desarrollo de la informática como un soporte de innovación y de contribución. Los sistemas de información están cambiando en la actualidad la forma en la que operan las instituciones públicas

y privadas y es así, como han llegado para permanecer en el tiempo por su gran beneficio como herramienta capaz de interactuar con diferentes áreas de la vida.

Como soporte para la justificación de este proyecto investigativo, se tomó como base la observación y la entrevista, en la cual participaron los encargados de los archivos, de tal forma que pudiera obtenerse información y una visión integral relacionada con la planeación de las actividades archivísticas y herramientas tecnológicas asociadas con la ejecución de las actividades administrativas. Estos elementos permitieron analizar las condiciones actuales de la E.S.E Hospital San Rafael y la Alcaldía Municipal de Andes en cuanto al nivel de producción, almacenamiento y gestión de la información y así poder determinar las diferencias y similitudes en cuanto a las diferentes categorías que se plantearon como interrogantes las cuales fueron: administración, infraestructura y almacenamiento, procesos y herramientas tecnológicas aplicadas.

En la actualidad existen muchos sistemas de información para la ejecución de las actividades empresariales. Sin embargo en la gran parte de ellos priman las dificultades que de cierta manera limitan su eficiencia y la dinámica de los mismos. Se evidencia que esto sucede por la desinformación generada cuando no se conoce o no se informa sobre las limitaciones del software y hardware. Una vez interpretados los datos arrojados por las técnicas planteadas se presenta la siguiente información.

Retos que enfrentan los funcionarios de los Archivos

De acuerdo a lo que se percibió y arrojó la encuesta, lograr que directivos manifiesten su interés y compromiso con la implementación de herramientas tecnológicas (hardware) y un Sistema de Información (software) para el desarrollo de la gestión documental, se ha convertido en un reto tanto para las instituciones objeto en sus actividades generales como para sus funcionarios que están a cargo de la administración de la información, para alcanzar cambios tanto administrativos como técnicos que refieren a:

Importancia y beneficios de la implementación: de acuerdo al apartado, se pudo establecer que a pesar de la falta de conocimiento sobre la tipología y funcionalidad de los sistemas de información por parte de sus funcionarios, sus opiniones acerca de lo que conlleva su implementación son positivas y refieren a oportunidades que traería para la administración de la documentación y la prestación de los servicios tales como la localización de la información, minimizar la impresión de documentos, control sobre la producción documental y el acceso sobre los misma, proporcionamiento de seguridad en cuanto al manejo de los documentos y definición y aplicación de permisos de acceso a la información para tener un mayor control sobre la misma, toda vez que los documentos manejados dentro de estas instituciones se constituyen como reservados por la calidad de la información. De manera general, las instituciones objeto cuentan con herramientas tecnológicas básicas que posibilitan el desarrollo de las actividades diarias. Ellas son:

- **Correo electrónico:** ofrece el intercambio de información de manera rápida y eficaz, permite el envío de todo tipo de documentos, es muy útil como medio de comunicación entre los mismos funcionarios y con los usuarios externos para la solicitud de documentación, comunicación de transferencias, petición de información.
- **Intranet:** Es un recurso que se maneja al interior de la institución para proveer a los usuarios internos y externos de información activa de la institución a través de diferentes equipos y un navegador para la gestión integral.
- **Internet:** Es principalmente, la fuente de información más actualizada e inmediata de la que disponemos actualmente, se ha convertido en un medio supremamente útil para el trabajo y como medio de difusión de información.
- **Digitalización:** comprende la captura o recepción de documentos en formato físico a un soporte digital; proceso que es realizado mediante el uso de un escáner.

Generar estrategias de cambio: de los datos obtenidos de los interrogantes expuestos a las instituciones objeto, se determinó que las funcionarias entrevistadas respondieron positivamente frente a ello, pues consideran que el establecer un compromiso en el cambio de la cultura organizacional y tecnológica no solo repercute positivamente en el rendimiento laboral, sino que también se promueve la utilización y la adquisición de más equipos tecnológicos y sistemas que contribuyan con la gestión de los documentos, pues no son independientes del funcionamiento de la institución y pueden establecer relaciones con otro tipo de entidades. Por

ello, el generar cambios siempre será un deber de los directivos de la E.S.E Hospital y la Alcaldía para apostar a la competitividad y aporte de soluciones a las necesidades de todos sus funcionarios y de la población Andina.

Aseguramiento de recursos humanos y financieros: uno de los retos a los que se enfrentan los archivos de la E.S.E Hospital San Rafael y la Alcaldía Municipal de Andes, es que no se cuenta con el personal suficiente e idóneo, lo que dificulta que las actividades se desarrollen correctamente, teniendo en cuenta que son instituciones que son muy concurridas por la población Andina por los servicios ofrecidos, indicando esto que se debe de perfilar a las personas al momento de ser contratadas. En el caso de la Alcaldía Municipal es auxiliar administrativa la encargada del archivo y practicantes en todo tipo de materia los que apoyan en la labor, en el caso de la E.S.E Hospital San Rafael se cuenta con una tecnóloga en Archivística como líder y una auxiliar administrativa como apoyo.

En lo concerniente al recurso presupuestal, se coincide en que se hace necesario la destinación de recursos financieros tanto para la adecuación de la infraestructura física como la tecnológica, para garantizar la relación costo-beneficio; puesto que, en las diferentes dependencias de las dos instituciones se cuentan con equipos necesarios (computadoras, impresoras, escáner) para la labor de sus funcionarios no significando esto que estén en óptimas condiciones, los depósitos de archivo requieren de una adecuación y finalmente resaltando que el recurso humano es esencial en toda organización se convierte en una necesidad la contratación de más personal para cumplir a cabalidad con las obligaciones y labores de las instituciones.

Aptitudes para el manejo de los sistemas de información: En relación al nivel de aptitudes de los encargados de los archivos, las necesidades que tienen sobre el manejo de la herramientas y sistemas de información, como respuesta a esta dificultad se encontró que tienen un nivel de conocimiento bueno; nivel de conocimiento aplicado a sus necesidades diarias y herramientas básicas. De acuerdo a los programas de capacitación que se hacen necesarios, es importante capacitarse en el uso e implementación no solo de sistemas de información sino también de equipos como apoyo a su labor dentro y fuera de las áreas del archivo para así desarrollar habilidades y destrezas que se convertirían poco a poco en un beneficio para la institución.

Apropiación tecnológica: Los avances tecnológicos conllevan a que cada día el volumen de la documentación electrónica tome más fuerza; pues el fácil manejo de acuerdo a la capacitación ofrecida, su respaldo, tratamiento y almacenamiento; han llevado a las instituciones a pensar en el manejo que actualmente se da a la gestión documental, toda vez que los archivos guardan documentos en soportes tradicionales (papel) y la tendencia tecnológica exige en muchas ocasiones recapacitar sobre su conservación en un modelo digital y lograr que la información de dicho soporte tradicional se conserve a través del tiempo mediante la utilización de equipos con una alta capacidad de almacenamiento y la creación de copias de seguridad.

Ante lo dicho, la realidad de las instituciones objeto están un poco lejanas de contrastar ya que, para la funcionaria abordada en el archivo de la Alcaldía Municipal el razonar y concientizar

a los directivos sobre el desarrollo y los beneficios aportados es una tarea difícil toda vez, que no se cuenta con un presupuesto amplio y las TIC no las han definido como una política institucional.

La Alcaldía Municipal, es una institución de categoría 6 (sexta) que en la actualidad y pese a su razón de ser como entidad de orden territorial al servicio de la comunidad, cuyo objetivo es desarrollar, ejecutar y evaluar planes, programas y proyectos orientados al mejoramiento socioeconómico del territorio Andino, no cuenta con un sistema de información dispuesto para la gestión documental que garantice un eficiente flujo de información entre cada una de las dependencias, lo que en consecuencia ha generado un sin número de inconvenientes que apuntan a la recuperación y acceso a la información, afectando su proceso de mejora y búsqueda de la calidad total en el servicio. La Alcaldía Municipal, cuenta en la actualidad con el sistema SINAP V6 como apoyo en los procesos y procedimientos financieros para suplir las necesidades vigentes y futuras.

Por su parte, la E.S.E. Hospital San Rafael es una institución que se proyecta como líder en la prestación de servicios de salud y se encuentra apostando hoy día al sistema de información multipropósito XENCO, capaz de efectuar procesos eficientes y eficaces en cuanto a la recuperación y registro de las Historias Clínicas electrónicas, compra y entrega de medicamentos, inventarios, almacén, asignación de citas etc., para cumplir con estándares de calidad local y regional. Actualmente no se cuenta en la institución con un software de gestión documental.

Es así, como para las organizaciones la necesidad de estar conectados en todo momento con el otro, ya sea nacional o internacional, es una prioridad que cada día trata de resolverse, pues es el medio que garantiza el conocimiento de los productos y servicios de las empresas de una manera más rápida y segura. Para este caso, las organizaciones como la Alcaldía y el E.S.E Hospital, caracterizados de mayor importancia en el municipio no deben de ser ajenos a esta práctica, por ello desde el ministerio de las tecnologías y las comunicaciones en su ley 1341 del 30 de julio de 2009 en su artículo 3 indique que; *El Estado reconoce que el acceso y uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, el despliegue y uso eficiente de la infraestructura, el desarrollo de contenidos y aplicaciones, la protección a los usuarios, la formación de talento humano en estas tecnologías y su carácter transversal, son pilares para la consolidación de las sociedades de la información y del conocimiento.*

De esta manera, dichas instituciones deben de establecer dentro de sus políticas de uso los sistemas de información para el aprovechamiento y mejora continua de cada uno de los procesos relacionados con el área de gestión documental (principal eje de funcionamiento), pues así mismo, los demás departamentos se integraran como parte del proceso y mejora continua.

Dentro de las políticas de apoyo para la adopción de las nuevas tecnologías y desarrollo informático en las instituciones públicas y privadas el Estado también prevé el *Código de Buenas Prácticas para el despliegue de infraestructura de redes de comunicaciones* el cual incentiva el desarrollo de la infraestructura tecnológica permitiendo adquirir nuevas herramientas. Estos procesos de cambios, como se ha mencionado anteriormente deben de ser consecuentes con el

personal, ya sea mediante la capacitación o reestructuración del personal idóneo en cada área, y para dicho propósito es indispensable contar con áreas definidas y totalmente establecidas en los archivos (centros de documentación) de la Alcaldía y el Hospital.

Además, la Resolución 2542 de 1998 del Ministerio de Salud define a los *sistemas de información como el conjunto de usuarios, normas y procedimientos mediante los cuales se genera y disponen información sobre los procesos de afiliación, prestación de servicios, vigilancia de la salud pública, procesos de gerencia y administración institucional y cada uno de los integrantes del sistema*. Con ese fin, la planificación de los sistemas y demás tecnologías de la información deben de centrarse en propósitos que permitan a los directivos y al gobierno planificar proyectos que permitan solucionar los problemas actuales en la salud y cubrir las necesidades de la comunidad.

En el caso de la función pública, el ministerio de las TIC actualizó la estrategia con base en su decreto 1078 del 26 de mayo del 2015, por medio del cual los entes territoriales deben implementar herramientas tecnológicas para la modernización de los servicios que prestan a los ciudadanos. Esta estrategia permitirá:

- Facilidad en la relación de la ciudadanía con el estado
- Eficiencia en la gestión pública
- Mejorar la satisfacción de los usuarios
- Proteger y optimizar los recursos públicos

- Innovar ante los retos institucionales
- Promover y mejorar el control social

4.2. Cuadro comparativo, como resultado del Diagnóstico.

En el siguiente cuadro comparativo, se reflejan los datos arrojados por el diagnóstico, datos que son el resultado de la investigación realizada a las instituciones objetivo, donde su finalidad es la identificación de las diferencias y semejanzas de cada una de las categorías planteadas.

Tabla 2 Cuadro comparativo, resultado de diagnóstico

E.S.E. HOSPITAL SAN ARAFEL ANDES	ALCALDIA MUNICIPAL ANDES
Administración	
<ul style="list-style-type: none"> - Los archivos cuenta con una Tecnóloga en Archivística como líder, logrando así que sus procesos y desarrollo de las actividades programadas desde el archivo permanezcan bajo seguimiento y control. - Desde los archivos, se prestan servicios de reprografía de documentos y radicación de comunicaciones a todos los usuarios y distribución de correspondencia al interior de la institución y exterior 	<ul style="list-style-type: none"> - El archivo no cuenta con un jefe, su encargada es auxiliar administrativa y está poco capacitado para la administración documental. - Desde el archivo central se prestan servicios de radicación de correspondencia, reprografía, entrega de documentación a dependencias y usuarios externos.

Infraestructura y almacenamiento	
<ul style="list-style-type: none"> - El Hospital cuenta con dos depósitos para el almacenamiento de la documentación. El depósito central es insuficiente para albergar la documentación física y es allí donde se encuentra ubicada la ventanilla única. Algunos de los documentos se encuentran ubicados en el piso y por ende están en riesgo debido a las humedades percibidas, la caída de agua de las tuberías que están por fuera de las paredes y el frío del piso. - Las estanterías son metálicas pero aun así no son las adecuadas para la conservación de los documentos, ya que todos sus extremos no cuentan con un soporte que le de firmeza a las carpetas. - En los depósitos, las condiciones de almacenamiento no son las más óptimas para la documentación, puesto que se encuentran expuestos a condiciones ambientales como el sol directo y humedad en las paredes, no se cuenta con un sistema de aire ni instrumentos de medición de temperatura y humedad. No se cuenta con un sistema de limpieza. 	<ul style="list-style-type: none"> - La alcaldía Municipal cuenta con dos depósitos para el almacenamiento de la documentación física, depósitos que no son suficientes para albergar la documentación y ello provoca que los documentos se ubiquen y se expongan a condiciones no aptas para su conservación. - Las estanterías que se encuentran en los depósitos de archivo son de material metálico y de madera; considerando que, este último en mención propicia fácilmente el deterioro de la documentación por atraer con mayor facilidad agentes biológicos. - La infraestructura del edificio y el depósito de archivo central se percibe en buenas condiciones al no poseer humedad ni grietas en sus paredes y piso. - No se cuenta con un sistema de limpieza apto para archivo, lo que al no tener el conocimiento de cómo realizarse provoca que el personal de aseo ingresen con elementos (escobas, traperas y sacudidoras húmedas), que se convierten en una amenaza para la conservación de la documentación.
Procesos	

<ul style="list-style-type: none"> - En lo concerniente a las historias clínicas el procedimiento para su gestión está documentado y aprobado por calidad. - Se tienen Tablas de Retención Documental desactualizadas, hace varios años no se realiza transferencia y eliminación de documentación. - La documentación se encuentra en su mayoría sin legajar, sin un orden cronológico y sin foliatura. 	<ul style="list-style-type: none"> - En el archivo se cuenta con un programa de gestión documental, estipulándose allí parámetros para la creación de documentos y el tipo de soporte a utilizar de acuerdo a la clase del documento, recepción y distribución de correspondencia entre otros. Aun así, se evidencia el desconocimiento por parte de los funcionarios así este. - Se cuenta con Tablas de Retención Documental; pero aun así, desde hace varios años no se realizan transferencias ni eliminación documental. - La ordenación, legajado y foliación de la documentación lo realizan en algunas dependencias de la administración municipal.
Herramientas tecnológicas aplicadas (hardware-software)	

<ul style="list-style-type: none"> - Todas las áreas cuentan con los equipos necesarios para acceder a la documentación electrónica ya sea clínica o administrativa. - El mantenimiento a los equipos tecnológicos se realiza de forma periódica. - No se cuenta con un procedimiento para la gestión del expediente clínico electrónico. - Se cuenta con un líder para gestionar la información electrónica. - En la institución solo se cuenta con un software para la gestión de las historias clínicas y el acceso a estas se determina de acuerdo al área. 	<ul style="list-style-type: none"> - En cuanto al tema de herramientas tecnológicas, todas las dependencias cuentan con los equipos necesarios para acceder a la información. Con respecto al archivo; se cuenta con un computador, un escáner automático y una impresora. - En lo concerniente al software, no se cuenta con uno específico para la gestión documental, la única herramienta informática con la que se dispone es Excel y es allí donde se lleva el registro y control de la correspondencia.
--	--

Teniendo como base el Diagnóstico Integral de Archivo y como resultado de ello, a continuación se plantea las debilidades y fortalezas detectadas de acuerdo a la interpretación de la información obtenida en las instituciones objeto de la investigación.

Debilidades

- No existe un Sistema de Información para la Gestión Documental en las instituciones.

- La cultura organizacional no va muy enfocada a la Gestión Documental.
- No se cuenta con un plan de capacitación para las encargadas del Archivo.
- Las instalaciones no son las más adecuadas para la custodia y organización de los documentos.
- Deterioro de la documentación por factores biológicos y físicos.
- Falta de compromiso para el cumplimiento de la normatividad aplicable a la Gestión Documental.
- Pocos recursos y opciones tecnológicas para la Gestión Documental.

Fortalezas

- La E.S.E Hospital San Rafael cuenta con una tecnóloga en archivística como líder del proceso de las historias clínicas electrónicas y físicas.
- La E.S.E Hospital San Rafael cuenta con sistema de información para el registro y recuperación de las historias clínicas.

4.3. Caracterización Sistemas de Información

Tabla 3 Caracterización sistema de información E.S.E. Hospital San Rafael

E.S.E HOSPITAL SAN RAFAEL DE ANDES	CARACTERIZACIÓN SISTEMA DE INFORMACION-XENCO		Tipo de Documento Caracterización
RESPONSABLE	Líder oficina de sistemas, técnica operativa en sistemas	FECHA DE CREACIÓN	17/09/2019 CÓDIGO: CSI-X-01
NOMBRE DEL PROCESO	Sistema de Información	TIPOLOGÍA: Proceso de Apoyo VERSIÓN:01	
OBJETIVO		PROCEDIMIENTOS/METODOLOGÍA	
Garantizar la confiabilidad y calidad en la prestación de los servicios de la E.S.E Hospital San Rafael, para proveer de forma oportuna, eficiente y transparente la información para el cumplimiento de los objetivos misionales.		Consulta externa, Hospitalización y urgencias: 1. Recibir solicitud de cita: Verificar que el paciente cuente con Historia Clínica y todos los documentos. 2. Solicitar datos: solicitud de datos personales al paciente para ingreso al sistema. Verificación de cita: verificar la disponibilidad de citas en el sistema. 3. Elaborar factura de cobro de cita. 4. Recibir pago por cita. 5. Entrega de comprobante de pago al paciente. 6. Realizar la apertura de la historia clínica en el software institucional, utilizando la planilla correcta según la atención solicitada. 7. Verificación de usabilidad del software y diligenciamiento de historia clínica electrónica, de presentar problema el sistema diligenciar historia clínica manual.	

8. Envío de órdenes y formulas médicas por el sistema: según el caso el paciente deberá reclamar en Atención al usuario las órdenes médicas y en la farmacia la fórmula de medicamentos.

Atención odontológica:

1. Elaborar cuadro de turnos: el personal auxiliar programa las agendas sistematizadas de los odontólogos e higienistas.
2. Programar la disponibilidad del personal: entrega copia a cada odontólogo y deja otra en la cartelera del servicio de urgencias.
3. Asignación de citas: Solicitar documento de identidad vigente, verificar la existencia del paciente en la base de datos disponible; si no figura se debe enviara la oficina institucional del SIAU (Sistema de Información y Atención al Usuario) para que certifiquen el derecho a la atención; si se encuentra incluido en la base de datos verificar en el software institucional la fecha de su última atención en consulta para controlar la frecuencia de utilización del servicio.
4. Informar al personal disponible asignando de la cita.
5. Registrar la elección del usuario en la agenda sistematizada y en el Carné de citas odontológicas.
6. Si se presentan fallas en el software institucional, se reclama la historia clínica en el archivo o mediante la impresión de las agendas sistematizadas.
7. Actualizar la información en la historia clínica.
8. Una vez atendidos los usuarios y diligenciadas las hojas de "Liquidación de servicios de odontología", el odontólogo las facturas en el sistema.

Laboratorio:

1. La bacterióloga líder realiza cada mes el cuadro de turnos para garantizar la suficiencia del personal y la continuidad en la prestación del servicio.
2. Solicitar la orden médica y el documento de identidad del usuario.
3. Verificar que la orden se corresponda con el usuario correcto.
4. Actualizar en el software TODOS los datos de identificación del paciente.
5. Facturar los exámenes solicitados.
Dirigir el usuario para el área de toma de muestras.
6. Ingresar la información en el software de laboratorio clínico, verificando muy bien la identificación correcta del paciente y el tipo de documento de identidad.
7. Ingresar los datos de la orden y el nombre de los exámenes solicitados, asignando un número consecutivo que garantiza la trazabilidad de la atención.
8. Imprimir los adhesivos de identificación de cada una de las muestras. El sticker contiene un código de barras, el nombre del paciente y los exámenes a realizar.
9. Pegar los stickers en las órdenes, de tal forma que las personas encargadas de tomar las muestras los puedan quitar y adherirlos a los tubos y muestras correspondientes.
10. Una vez se obtienen los resultados de las muestras remitidas, se revisan y comunican a los interesados.

Farmacia:

1. Realizar Cuadro de turnos del personal del servicio farmacéutico.
2. Programar y realizar las compras de medicamentos y dispositivos médicos.
3. El tecnólogo en regencia de farmacia, los auxiliares del área de la salud una vez reciban los medicamentos y los dispositivos

		<p>médicos, realizan la recepción y diligencian el formato “Seguimiento a las compras”.</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Solicitar al usuario el documento de identidad, el carné de los programas si aplicara y la fórmula manual y/o sistematizada. 5. Ingresar el número del documento del usuario en el sistema y revisar las anteriores entregas para controlar su periodicidad en los usuarios con patologías crónicas. 6. Digitar los medicamentos solicitados y de ser pertinente indicar el copago y/o cuota moderadora. 7. Retirar los medicamentos y dispositivos médicos de los estantes de rotación y revisarlos en presencia del usuario. 8. Registrar los medicamentos de control especial en el libro respectivo y organizar las fórmulas numeradas en orden consecutivo. 9. Archivar las fórmulas clasificadas por contrato. 10. Realizar control de inventario de medicamentos mediante conteo físico y confrontar la cantidad registrada en el software institucional. <p>Archivo:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Diligenciar de manera manual y en el software institucional la historia clínica electrónica para pacientes que ya hayan sido atendidos y los nuevos con todos los datos correspondientes. 2. Guardar los registros generados en una carpeta marcada con nombre completo y documento de identidad. 	
PROVEEDORES	ENTRADAS	SALIDAS	USUARIOS

1.todos los procesos 2.oficina de sistemas 3.talento humano	1.instituciones prestadoras de salud 2. plan operativo anual	1.programador cuadro de turnos 2.registros de entradas y salidas de almacén 3.registros de inventario de medicamentos 4.registro de consulta y préstamos de historias clínicas 5.registro generados en historias clínicas de pacientes	1.talento humano 2.todos los procesos 3.cominidad en general
<p style="text-align: center;">NORMATIVA Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA:</p> Ley 594 de 2000: Ley General de Archivos. Políticas institucionales de priorización del paciente, de trato digno, de confidencialidad. Resolución 412 de 2000. Ley 1582 de 2012 (Habeas data) Manual de procesos y procedimientos E.S.E Hospital San Rafael de Andes			

Tabla 4 Caracterización sistema de información Alcaldía Municipal

ALCALDIA MUNICIPAL DE ANDES		CARACTERIZACION SISTEMA DE INFORMACION- SINAP V6		Tipo de Documento Caracterización
RESPONSABLE	Ingeniero de sistemas	FECHA DE CREACIÓN	26/09/2019	CÓDIGO: CSI-SV6-01
NOMBRE DEL PROCESO	Sistema de Información	TIPOLOGÍA: Proceso de Apoyo		VERSIÓN:01
OBJETIVO		PROCEDIMIENTOS/METODOLOGÍA		
Apoyar a la institución en el desarrollo eficiente de los procesos y procedimientos mediante la asesoría, actualización, acompañamiento y la atención de los requerimientos en cuanto a la administración y planificación de los recursos.		<p>Pago de nómina:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La secretaria de Gobierno remite nómina y los soportes con la autorización del pago a Tesorería. 2. se genera en el sistema el reporte de los funcionarios de la institución con su respectiva descripción (tipo contrato). 3. se realiza el pago a cada funcionario a través de la sucursal bancaria. 4. el sistema genera las colillas de pago que son entregadas por la tesorera en caso de ser requerido por el funcionario. <p>Pago de vacaciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. se allegan a Tesorería las autorizaciones por parte de la Secretaria de Gobierno. 2. la tesorera ingresa al sistema el periodo vacacional con su respectiva novedad en caso de ser solicitado más tiempo por parte del funcionario. 3. el sistema arroja las retenciones y deducciones de la nómina. 		

Disponibilidad presupuestal:

1. la dependencia presenta la solicitud del certificado de disponibilidad presupuestal ante la oficina de Tesorería.
2. se emite el respectivo concepto sobre la autorización del gasto.
3. se elabora el CDP o CRP teniendo en cuenta el gasto con su respectivo comprobante de ingreso o conciliación bancaria.

Libranzas:

1. el funcionario interesado presenta ante Tesorería el documento de libranza.
2. se verifica en el sistema la disponibilidad para el descuento por nómina.
3. si cuenta con disponibilidad para el descuento se registra la información en el sistema y se entrega al funcionario.
4. en el periodo de pago de nómina se envía al banco la relación de la libranza y se registra la novedad en el sistema.

Almacén:

1. desde el almacén se diligencia el formato de inventario con los requerimientos de elementos de oficina para cada dependencia.
2. se envía el plan de compras y el CDP a la Secretaria de Gobierno para su análisis y aprobación.
3. desde el almacén se genera en el sistema una novedad presentando a Tesorería el plan de compras.
3. se verifica la información en el sistema y se realiza el pago al proveedor.

Órdenes de pago:

1. la secretaria solicitante presenta la orden de pago a Tesorería.

		<p>2. se registra la información en el sistema y se genera la orden de pago. 3. se remite al despacho del Alcalde para su autorización.</p> <p>Deuda pública:</p> <p>1. el banco envía a Tesorería registro de pago. 2. se realiza la expedición de CDP, CRP y orden de pago en el sistema. 3. se realiza el pago.</p>	
PROVEEDORES	ENTRADAS	SALIDAS	USUARIOS
<p>1.planificacion financiera 2.oficina de sistemas 3.talento humano</p>	<p>1. Plan de desarrollo Municipal 2. coordinación de control interno 3.procesos misionales</p>	<p>1. inventarios de almacén. 2. histórico de facturas 3.colillas de pago de nomina</p>	<p>1.todas las dependencias 3.comunidad en general</p>
<p>NORMATIVA Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA:</p> <p>Manual de procesos y procedimientos Alcaldía Municipal.</p>			

Tomando como base la caracterización realizada, se reflexiona ante la necesidad de innovar dentro de la gestión de las instituciones públicas y la necesidad de implementar soluciones tecnológicas para resolver las necesidades presentadas ante la Gestión Documental mediante el uso de equipos tecnológicos. Sin embargo, más allá de las soluciones tecnológicas e impedimentos técnicos que podrían abarcar estas, se debe tener en cuenta que sumado a una visión tecnológica, las herramientas implementadas deben estar alineadas con las exigencias de la normatividad vigente que apunten a la seguridad de la información para garantizar la adecuada coordinación y control de la información para mantener su integridad, autenticidad y disponibilidad a lo largo del tiempo. Así pues, conforme a los principios que rigen y orientan el sector de las TIC, la E.S.E Hospital San Rafael y la Alcaldía Municipal, deberán propender por dar cumplimiento a la administración de los documentos electrónicos, firmas electrónicas y sistemas de información para la gestión de la información.

En este sentido y no siendo menos importante, se resaltar que una vez investigado y realizado el reconocimiento de los software utilizados en el Hospital y la Alcaldía, se evidencio que en dichas instituciones no se cuenta con un sistema de información destinado a la Gestión Documental, por ello se indaga sobre la funcionalidad de los adquiridos para la administración financiera en el caso de la Alcaldía y el de registro y recuperación de historias clínicas electrónicas en el Hospital, procesos que si bien son parte fundamental para la administración de las instituciones en la actualidad no cuentan con un óptimo respaldo archivístico. Además, ante el evidente incumplimiento de la normatividad diseñada por el Gobierno y entes rectores en materia de archivo, los procesos y actividades realizadas por cada una de las instituciones, deberán conocer y tomar como punto de partida la norma listada a continuación:

- Directiva presidencial 04 de 2012, dentro de la cual se denomina la política de cero papel en la administración pública mediante la incorporación de medios electrónicos.
- Ley 527 de 1999 “por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, el comercio electrónico y de las firmas digitales”.
- Ley 594 de 2000 “por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones” en sus artículos 19 y 21 refieren a la incorporación por parte de las Entidades del estado tecnologías de avanzada para la administración de los documentos teniendo en cuenta la organización y estudios previos a la implementación para el fortalecimiento de los principios y procesos archivísticos.
- Decreto 2609 del 14 de diciembre de 2012 mediante el cual se establecen lineamientos para la gestión de archivos electrónicos.
- Decreto 1080 de 2016 “por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único de cultura”.
- Guía para la Gestión de Documentos y Expedientes Electrónicos.

4.4. Modelo de requisitos para la Gestión Electrónica de Documentos

Los documentos generados por la entidad pública, son constituyentes de evidencias de las funciones, interacción de las entidades y soporte de principios como la transparencia, el acceso y uso por parte de la ciudadanía para contribuir con la garantía de los derechos. Teniendo en cuenta que en Colombia la gestión electrónica de documentos está ligada a las estrategias del Gobierno que apuntan al uso de las TIC y al cero papel, los sistemas de información deberán establecer mecanismos que sean corresponsables y permitan la interoperabilidad de la información

electrónica entre las distintas instituciones del sector público. Establece entonces el decreto 1080 de 2015 en su Capítulo VII, aspectos a considerar para una adecuada gestión de los documentos electrónicos, siendo las entidades públicas las responsables de cumplir con elementos como la autenticidad, integridad, disponibilidad y conservación de los documentos a lo largo de su ciclo.

En concordancia con lo anterior, se contempló el análisis y desarrollo del Modelo de Requisitos para la Gestión Electrónica de Documentos (Moreq) como la guía correspondiente para la implementación de un Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (SGDEA) en la cual se definen las características con las que deben contar las herramientas tecnológicas que presten servicios para la administración de la gestión documental al interior de las instituciones, garantizando la normalización y trazabilidad de los documentos teniendo en cuenta el almacenamiento, transferencia y seguridad de la información, Normas Técnicas y demás emitidas por el AGN respecto a la gestión electrónica de los documentos.

Por lo tanto, desde esta investigación y con el análisis de la información donde se encuentra que en la E.S.E. Hospital San Rafael de Andes y la Alcaldía Municipal no se cuenta con un sistema de información para el desarrollo de la gestión documental; es por ello que a continuación se presenta un modelo de requisitos para la implementación de un sistema de gestión electrónica de documentos teniendo como referencia el Modelo de requisitos Moreq. Con ello se busca que mediante la herramienta el software, los aplicativos y equipos tecnológicos adquiridos por las instituciones objeto y propuestos para la administración satisfagan las necesidades, contribuyan a

la óptima prestación de servicios a la comunidad en general y cumplan con la normatividad establecida.

Normas

- Decreto 1080 de 2015, Artículo 2.8.2.5.8. Instrumentos archivísticos para la gestión documental.
- Ley 1564 de 2012 Por medio del cual se expide el Código General del Proceso y se dictan otras disposiciones. Dicha ley Introduce elementos como el manejo de expedientes y uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones en todas las actuaciones judiciales. Artículo 74. Se podrá conferir poder especial por mensaje de datos con firma digital. Según el artículo 103. Uso de las tecnologías de la información y de las comunicaciones. En todas las actuaciones judiciales deberá procurarse el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones en la gestión y trámite de los procesos judiciales, con el fin de facilitar y agilizar el acceso a la justicia, así como ampliar su cobertura.
- Ley 594 de 2000, por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones.
- ISO 15489 1. 2005.
- Modelo de Requisitos de las aplicaciones para la gestión de los documentos electrónicos de archivos (MoReq2), publicado por la Unión Europea.

Así entonces, se describe cada uno de los componentes que entran a hacer parte del SGDE, donde las responsabilidades en la implementación del Modelo deberán siempre de estar alineados con el programa de gestión documental (PGD) de la institución, de donde se parte para la identificación de áreas y los roles que sus funcionarios deben de asumir.

Responsables

Jefes inmediatos y coordinadores de áreas, como garantes del cumplimiento de políticas y lineamientos en cuanto a la administración de la documentación institucional.

Comité interno de Archivo, responsables de la implementación de estrategias para la gestión de los documentos físicos y electrónicos que están orientados al servicio administrativo y los demás sistemas de gestión implementados en a E.S.E. Hospital San Rafael de Andes y la Alcaldía Municipal.

Encargados de archivo, como responsables de la implementación y seguimiento de los procesos de la gestión documental, tendientes al desarrollo de la documentación desde su principio de procedencia hasta su disposición final.

Funcionarios, responsables dentro de la institución de mantener y conservar la información como resultado de sus actividades, teniendo en cuenta los procedimientos adoptados por las instituciones.

4.4.1. Características del sistema de gestión de documento electrónico (SGDE)

Sistema de gestión de documentos electrónicos: hace referencia a un sistema de software que controla y organiza los documentos en toda la organización sin importar que se denomine como un documento electrónico de archivo o documento tradicional (papel).

Conformidad: a partir de los procesos institucionales, los sistemas de gestión de documentos electrónicos deben de respaldar la administración de la información.

Interoperabilidad: Los sistemas de gestión deben permitir la relación con otros sistemas de información a lo largo del tiempo, basado en el principio de neutralidad tecnológica, el uso de formatos abiertos y estándares nacionales o internacionales adoptados por las autoridades o instancias competentes.

Seguridad. Los sistemas de gestión deben mantener la información administrativa en un entorno seguro.

Meta descripción: Generar los metadatos normalizados, sean manuales o automatizados, desde los mismos sistemas y aplicativos.

Añadición de contenidos: El sistema de gestión debe permitir que sean agregados nuevos contenidos a los documentos en forma de metadatos, sin que se altere la autenticidad, valor probatorio e integridad de los documentos.

Diseño y funcionamiento: La creación y captura de documentos en el sistema debe ser de fácil manejo para los usuarios.

Disponibilidad y acceso: Un sistema de gestión de documentos electrónicos (SGDE) debe asegurar la autenticidad, integridad, inalterabilidad, accesibilidad, interpretación y comprensión

de los documentos electrónicos en su contexto original, así como su capacidad de ser procesados y reutilizados en cualquier momento.

Neutralidad tecnológica: Garantizará la libre adopción de tecnologías, teniendo en cuenta recomendaciones, conceptos y normativas de los organismos internacionales competentes e idóneos en la materia, que permitan fomentar la eficiente prestación de servicios, contenidos y aplicaciones que usen Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y garantizar la libre y leal competencia, y que su adopción sea armónica con el desarrollo ambiental sostenible.

4.4.2. Características del documento electrónico de archivo

Contenido estable: Debe garantizarse que el contenido del documento no cambie en el tiempo; todo cambio debe contar con su debida autorización conforme a las reglas establecidas y controladas por la entidad, o en su defecto el administrador del sistema, de forma tal que al consultar cualquier documento, mediante el mismo dato identificador, petición o interacción arroje siempre el mismo resultado.

Forma documental fija: Se debe garantizar que el contenido del documento de archivo permanece completo y sin alteraciones a lo largo tiempo, conservando la forma original desde su creación.

Vínculo archivístico: Los documentos de archivo requieren un vinculación que relaciona de manera lógica la documentación que compone el archivo, por razones tales como la procedencia, proceso, trámite o función, motivo por el cual este vínculo debe mantenerse a lo largo

del tiempo mediante metadatos que reflejen el contenido, el contexto y la estructura tanto del documento como de la agrupación documental a la cual pertenece (serie, subserie o expediente).

Equivalente Funcional: Cuando se requiera que la información conste por escrito, ese requisito quedará satisfecho con un mensaje de datos o información electrónica, si la información que este contiene es para su posterior consulta. Se debe garantizar la conservación de la integridad de la información a partir de su generación.

4.4.3. Requisitos generales para la implementación del SGDE para la gestión documental de la E.S.E. Hospital San Rafael de Andes y la Alcaldía Municipal.

Componente 1. Clasificación y ordenación documental:

- El SGDEA debe de permitir la creación, importación y automatización de la documentación reflejando en este el orden original del proceso (orden cronológico).
- El SGDEA Debe de garantizar que los documentos producidos o asociados a las TRD, mantenga criterios de tiempo y disposición final de la versión correspondiente.
- El SGDEA Debe representar la organización de los expedientes y documentos, incluyendo sus metadatos, a partir del esquema del cuadro de clasificación documental.

- El SGDEA debe validar la información que se ingresa a través de la generación de alertas que incluyan asistentes con un paso a paso (Listas desplegables, alertas, listas de chequeo, ventanas de ayuda) que indiquen duplicidad de información en el sistema.
- El SGDEA debe ser interoperable con los diferentes servidores de correo electrónico de acuerdo con las necesidades o políticas de cada organización.
- El SGDEA debe impedir la eliminación de un expediente electrónico o su información mientras no sea requerido por la TRD y lo establezca el comité interno de Archivo.
- El SGDEA debe permitir la asignación de un vocabulario controlado y normalizado compatible con las normas nacionales y estándares internacionales (Moreq2).
- Admitir la firma electrónica.

Componente 2. Retención y disposición:

- El SGDEA debe permitir sólo al rol administrador crear y/o gestionar los tiempos de retención y disposición.
- El SGDEA debe mantener la historia inalterable de modificaciones que se realizan en los tiempos de retención y disposición, incluida la fecha del cambio o eliminación y el usuario que lo registra.
- Si se presentan cambios en la infraestructura tecnológica, se requiera exportar o transferir documentación se debe de garantizar la integridad de los documentos

teniendo en cuenta sus componente (Documento electrónico, foliado, índice firmado y metadatos).

- Conservar todos los documentos electrónicos de archivo (DEA) que se hayan transferido, al menos hasta que se reciba la confirmación de que el proceso transferencia ha concluido satisfactoriamente.

Componente 3. Captura de documentos de Archivo:

- El SGDEA, debe permitir la definición y parametrización de formatos de captura y el mantenimiento de los mismos, teniendo en cuenta las necesidades de las instituciones, los estándares y formatos recomendados por el AGN.
- El SGDEA debe de permitir la gestión de los contenidos ya sean en video, imágenes, audios etc.
- El SGDEA, no debe limitar el número de documentos que pueden ser capturados en cualquier serie, subserie, expediente; ni el número de documentos que se pueden almacenar.
- El SGDEA debe cumplir como mínimo los siguientes estándares de interoperabilidad: OAI-PMH (Open Archive Initiative- Protocol for Metadata Harvesting) Y CMIS-OASIS (Content Management Interoperability Services como especificación por el organismo de normalización OASIS) para garantizar la interoperabilidad en otros sistemas.

- El SGDEA, debe integrarse como mínimo con una solución de digitalización y debe permitir: El escaneo monocromático, a color o escala de grises, el escaneo de documentos en diferentes resoluciones, manejar diferentes tamaños de papel estándar, debe reconocer y capturar documentos individuales en un proceso de digitalización masiva, debe tener la funcionalidad de reconocimiento óptico de caracteres OCR (Optical Character Recognition) e ICR (Intelligent Character Recognition), guardar imágenes en formatos estándar.
- El SGDEA debe incluir tecnologías de reconocimiento de datos, (de acuerdo con las necesidades requeridas por la institución):
 - (OCR) Reconocimiento óptico de caracteres
 - (HCR) Huella de la mano de reconocimiento de caracteres
 - (ICR) Reconocimiento inteligente de caracteres
 - (OMR) Reconocimiento óptico de marcas
 - Reconocimiento de código de barras
- El SGDEA debe permitir la integración con elementos tecnológicos tales como: firmas digitales y estampado cronológico.
- El SGDEA debe permitir crear documentos basados en plantillas preestablecidas y formularios de acuerdo con las necesidades de la institución.

Componente 4. Búsqueda, recuperación y presentación:

- Permita controlar, visualizar y reconfigurar parámetros del sistema.

- Permita administrar instrumentos de copia de seguridad y recursos que permitan restaurar y recuperar el sistema.
- Pueda reubicar un expediente en un lugar distinto del cuadro de clasificación, garantizando que todos los documentos electrónicos de archivo sigan vinculados con el expediente, dejando manifiestos los pasos seguidos de esta reclasificación.
- Permita integrar los instrumentos de búsqueda y presentarlos de la misma manera, para realizar las consultas. Así como configurar los resultados de las búsquedas.
- Permita ofrecer una clasificación de los resultados de la búsqueda, según su fecha, nombre, autor, creador, modificador, tipo de documento y tamaño.
- El SGDEA debe mostrar el número total de resultados de una búsqueda en la pantalla del usuario y permitir que éste visualice dichos resultados o bien afine sus criterios de búsqueda y realice otra consulta.

Componente 5. Requisitos de los Metadatos:

- El SGDEA debe de permitir la incorporación de diferentes esquemas de metadatos.
- El SGDEA debe permitir la aceptación previa de palabras claves en las series, subseries, expediente y/o documentos, basados en bancos terminológicos, tesauros, taxonomías, entre otros.
- El SGDEA debe permitir que al momento de la captura o en una etapa posterior de procesamiento, se puedan ingresar metadatos adicionales.

- El SGDEA permita la extracción automática de metadatos de los documentos al momento de la captura o cargue al sistema.

Componente 6. Controles y seguridad:

- El SGDEA debe permitir la creación de perfiles y roles de los usuarios entre las distintas áreas la institución.
- El SGDEA debe ser capaz de establecer grupos de usuarios asociados a un conjunto de expedientes o documentos de archivo.
- El SGDEA debe de crear soportes para diferentes mecanismos de autenticación.
- El SGDEA pueda revisar periódicamente los procesos y controles y obtener informes de auditoría y estadísticas periódicas del sistema. Permitir la creación y mantenimiento automático del inventario de expedientes y documentos.
- El SGDEA debe permitir a un usuario autorizado parametrizar el número de intentos fallidos de ingreso a la sesión.
- El SGDEA deberá bloquear al usuario una vez haya completado el número de intentos fallidos configurados por el usuario para el inicio de la sesión y notificar mediante un mensaje de alerta.
- El SGDEA deberá permitir la creación e copias de seguridad y recuperación de la información cuando sea necesario.
- El SGDEA deberá permitir la creación y configuración de los niveles de clasificación de la información (Clasificada, reservada, confidencial, pública).

- Cuando el SGDEA realice procesos de importación o exportación de información, debe realizarse a través de interfaces seguras y aplicar protocolos y mecanismos de seguridad.
- El SGDEA definirá y controlara el número de contraseñas a recordar.
- El SGDEA debe permitir que las contraseñas nunca puedan ser almacenadas en formato de texto. Deben ser almacenadas por medio de un algoritmo de inscripción de una sola vía reconocida por la industria como MD5 y SHA. Para estos procesos de cifrado se deben utilizar llaves cuya longitud mínima sea de 128 bits.
- El SGDEA en caso de presentarse fallas durante la restauración de las copias de seguridad, debe permitir notificar sobre el fallo y los detalles del mismo, para que el administrador del sistema tome las decisiones necesarias para subsanar los errores.
- El SGDEA controlara el acceso a los expedientes y documentos mediante la creación de perfiles de usuarios, así como disponer de sistemas de seguimiento y control de las acciones que se realicen sobre los documentos y expedientes.
- El SGDEA debe permitir que todas las acciones operadas sobre el expediente, deben ser registradas en un historial de programas que puede ser consultado por los usuarios que tengan acceso al expediente electrónico.
- El SGDEA debe mantener una pista de auditoría inalterable, capaz de capturar y almacenar de forma automática información.
- El SGDEA debe permitir el examen, previa solicitud, de la pista de auditoría, de modo que sea posible identificar una acción concreta y acceder a todos los datos relacionados con ella. Este procedimiento ha de poder ser utilizado por personal

externo autorizado poco familiarizado con el sistema o que lo desconozca completamente.

Componente 7. Requisitos no funcionales:

- Cuando se produzca un daño en el software o el Hardware, debe resultar posible devolver el sistema al estado más reciente.
- El SGDEA debe ser 100% web y su administración y parametrización debe realizarse desde el navegador.
- El SGDEA, debe ofrecer un soporte para sistemas de almacenamiento tipo NAS, DAS y SAN.
- El SGDEA, debe proveer al menos dos interfaces para la gestión del ECM y sus componentes: - Interface de comandos - Interface gráfica de usuario.
- El SGDEA debe contar con manuales de usuario estructurados adecuadamente.
- El SGDEA, debe permitir a los usuarios modificar la interfaz gráfica con elementos de personalización como disposición de pantallas, uso de teclas de funciones y atajos de teclado, colores y tamaños de las fuentes que se muestran en la pantalla.
- El SGDEA, debe permitir al usuario gestionar las ventanas (modificar el tamaño y posición, minimizar, maximizar, cerrar la ventana, etc.) y que se guarden estas especificaciones en un perfil de usuario.

Referente Modelo de requisitos para la gestión de documentos electrónicos de archivo *MOREQ*.

Para la elaboración del Modelo de Requisitos, se tomó como base las Especificaciones *MOREQ*; teniendo en cuenta que este se ha concebido como un instrumento práctico de tal forma que pudiera ser tomado como referente en entidades públicas o privadas que estén interesadas en incorporar o estructurar un sistema de información archivístico para satisfacer necesidades y lograr a largo plazo el mantenimiento de la documentación e información electrónica.

En este se describen y definen los requisitos a tomar en cuenta para una correcta gestión de los documentos electrónicos, mediante el uso de los sistemas de gestión de documentos electrónicos de archivo (SDGEA). Los requisitos a los que se dieron lugar en este apartado de la investigación, se plasmaron teniendo en cuenta el contexto de la E.S.E. Hospital San Rafael y la Alcaldía Municipal de Andes en materia archivística. En este sentido y teniendo en cuenta que aún no se ha contemplado la adquisición de un sistema de información para la gestión documental en las dos instituciones, se propusieron siete componentes que luego de ser analizados y determinados como los más pertinentes para describir las características con las que deberá contar el software destinado para la gestión de documentos electrónicos de archivo, se hace mención a la clasificación y ordenación documental, retención y disposición, captura de documentos de Archivo, búsqueda recuperación y presentación, requisitos de metadatos, control y seguridad y requisitos no funcionales.

5. Conclusiones y recomendaciones

En cuanto a la incorporación de los sistemas de información entre las dos instituciones, en la E.S.E. Hospital San Rafael de Andes ha venido creciendo en forma significativa el interés por dar una debida gestión a los documentos como razón de ser de la institución y acervo probatorio tanto para la toma de decisiones como sustento de las acciones realizadas con sus usuarios para suplir las dificultades

Contar con herramientas y sistemas de información, es evidente que cambian la visión sobre el que hacer de la labor no solo archivística dentro de una institución si no también la de las demás áreas con las que se interactúan, logrando establecer dinamismo, innovación en servicios, una mejor calidad de vida laboral y personal toda vez que optimizamos tiempos y se tiene mayor control de las actividades.

Las nuevas tecnologías hoy nos brindan la posibilidad de automatizar los procesos archivísticos y difundir la información de manera ágil y segura. Las herramientas tecnológicas están enfocadas en mejorar las estrategias para el manejo de la documentación bajo soportes electrónicos que permiten la seguridad y el logro del acceso a fuentes de información de manera rápida y confiable.

Las posibilidades que ofrecen los sistemas de información, hace cambiar el rol de los profesionales de la información, encaminándolos hacia nuevos retos frente al funcionamiento y dinámica dentro de su área y con los demás miembros y usuarios de la misma a los que prestan sus servicios.

Es importante señalar que toda elección de un software de Gestión Electrónica de Documentos debe venir precedida de una fase de estudio y análisis que detalle minuciosamente los requisitos necesarios para el diseño e implantación de un sistema de este tipo dentro de las instituciones.

Más allá de la adquisición de una solución tecnológica, es necesario que las instituciones analicen los estándares nacionales como las leyes, decretos y políticas existentes en materia de archivo, seguridad de la información, gestión de la calidad, entre otros, los cuales en últimas son los que reflejarán una correcta gestión electrónica de documentos.

No podemos pretender que el soporte electrónico nos permita deshacernos del soporte tradicional de manera definitiva. Las nuevas tecnologías y sistemas de información nos brindan la posibilidad de automatizar los procesos archivísticos y la difusión de la información. Las nuevas tecnologías de la información debemos verlas como aquella herramienta que facilita nuestro quehacer laboral y personal.

El entorno actual de competitividad ha llevado a las empresas a buscar nuevas formas de competir, por ello los sistemas de información representan una alternativa, puesto que permite traspasar un barrera entre lo tradicional y crear un vínculo con la competitividad corporativa.

6. Bibliografía

Saiz, Javier. (2013). Evaluación de Herramientas Observatorio. Archivo de empresa. Recuperado el 24 de Marzo de 2018 de <https://archivoempresa.wordpress.com/evaluacion-de-herramientas/>

García Caballero, Ricardo, Galán, Bonifacio. Herramientas para la gestión de los documentos electrónicos en los nuevos servicios de información y documentación. Recuperado el 23 de Marzo de 2018 de <http://www.cobdc.org/jornades/7JCD/27.pdf>

Régimen legal de Bogotá D. C (2000). Alcaldía mayor de Bogotá: ley 594 de 2000 Nivel Nacional. Recuperado el 24 de Marzo de 2018 de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=4275>

Martínez Carazo, P. *El método de estudio de caso: estrategia metodológica de la investigación científica*. Pensamiento & Gestión, núm. 20, julio, 2006, pp. 165-193. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64602005>

Rossini, Daniel. Los archivos y las nuevas tecnologías de la información. Recuperado el 28 de Agosto de 2018 de: <http://eprints.rclis.org/4651/1/lapaz11.pdf>

Casella I Sierra, L. Archivística y nuevas tecnologías: consideraciones sobre terminología, conceptos y profesión. Revista d'Arxivística Catalana, núm. 14. Recuperado de: http://www.girona.cat/web/sgdap/docs/archivistica_tecnologias_Castella.pdf

Rivas Fernández, José Bernal. La tecnología de la información al servicio de la archivística. Recuperado el 28 de Agosto de 2018. Recuperado de: <file:///C:/Users/USUARIO/AppData/Local/Temp/Dialnet>

DLM Forum Foundation, MoReq2010®, Modular Requirements for Records Systems
Volumen 1, Core Services & Plug-in Modules, Versión 1.0, 2010.

Guía No. 6 "*cero papel en la administración pública*", Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Dirección de Gobierno en línea. Recuperado de: <https://www.archivogeneral.gov.co/sites/all/themes/nevia/PDF/SINAE/Productos%20SINAE%202013/Guia%20de%20metadatos.pdf>

7. Lista de referencias

7.1 Referencias Legales

Se precisa que para la operatividad de la gestión electrónica de documentos en nuestro país, se debe de cumplir, responder y estar articulados con la diversa normatividad de acuerdo al Archivo General de la Nación-AGN. A continuación se referencias dichas normas vigentes:

Ley 594 de 2000, Por la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones.

Ley 527 de 1999, por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificaciones y se dictan otras disposiciones.

Acuerdo 003 de 2015, Por el cual se establecen lineamientos generales para las entidades del Estado en cuanto a la gestión de documentos electrónicos generados como resultado del uso de medios electrónicos de conformidad con lo establecido en el capítulo IV de la Ley 1437 de 2011, se reglamenta el artículo 21 de la Ley 594 de 2000 y el capítulo IV del Decreto 2609 de 2012.

Directiva Presidencial 04 de 2012, *“Eficiencia administrativa y lineamientos de la Política Cero Papel en la administración pública”*

7.2. Referencias técnicas

NTC/ISO 15489:2010 Información y documentación. Gestión de documentos.

NTC-27001: Sistemas de Gestión de la Seguridad de la Información – SGSI.

NTC-ISO 16175-1: información y documentación. Principios y requisitos funcionales para los registros en entornos electrónicos de oficina. Parte 1: información general y declaración de principios.

8. Anexos

Anexo 1. *Entrevista realizada al encargado del Archivo, Alcaldía Municipal de Andes*

FORMATO DIAGNÓSTICO DE ARCHIVO

Objetivo: • Realizar un diagnóstico asociado al componente tecnológico para evaluar la funcionalidad de la gestión documental en la Alcaldía y el Hospital de Andes.

Fecha: 18 de julio de 2019

Nombre de la Entidad: Alcaldía municipal de Andes

Carácter de la Entidad: Pública Privada

Nombre entrevistado: Margarita Mejia Cargo: Auxiliar Administrativa

Tiempo en el cargo: 4 años

ADMINISTRACIÓN

1. ¿El Archivo cuenta con un jefe de Archivo? ¿Cuál es su profesión?

No, existe un encargado pero no tiene conocimientos muy afines a la Gestión Documental, en ocasiones ha tenido la oportunidad de capacitarse un poco en este tema de la Archivística.

2. ¿Qué cargo ocupa el encargado del Archivo?

Auxiliar administrativo.

3. ¿Se tienen establecidos planes presupuestales para la ejecución de las actividades del archivo? ¿En que se distribuye?

No se cuenta con un recurso presupuestal destinado específicamente para el archivo.

4. ¿Cuentan con un manual de gestión documental?

Si, se llama Programa de Gestión Documental.

5. ¿Qué servicios presta el Archivo?

Radicación de correspondencia interna y externa, entrega de documentación física y electrónica a las dependencias, realización de certificaciones laborales y búsqueda de información almacenada en el archivo.

INFRAESTRUCTURA Y ALMACENAMIENTO

6. ¿Con cuántos depósitos cuentan para el almacenamiento de la documentación? ¿Dónde se encuentran ubicados?

Para el almacenamiento de la documentación se cuenta con dos depósitos, uno de ellos ubicado en el sótano de la Alcaldía por ser el archivo de gestión y el otro en la ciudadela educativa por ser el histórico.

7. ¿Es suficiente el espacio brindado para el almacenamiento de la documentación?

No, pese a que es mucha la cantidad de documentación y los depósitos son pequeños.

8. ¿Cómo son las condiciones ambientales (iluminación, temperatura, ventilación, humedad)?

Las iluminarias de los depósitos son de luz blanca, no se cuenta con elementos para la ventilación ni para la medición de la temperatura y solo en el archivo histórico se cuenta con problemas de humedad.

9. ¿En qué tipo de mobiliarios se encuentra ubicada la documentación (gavetas, estanterías fijas, estanterías rodantes, archiveros)?

La documentación se encuentra almacenada en estanterías fijas recostadas a pared.

10. ¿Sabe de qué material es el mobiliario del Archivo?

El mobiliario del archivo es metálico y de madera.

11. ¿Es suficiente el mobiliario para el almacenamiento del acervo documental?

No, toda vez que una parte de la documentación se encuentra ubicada en el piso dentro de cajas de cartón.

12. ¿Cuál es el estado de conservación de la infraestructura (paredes, techos, pisos, ventanales)?

El deposito que se encuentra dentro de la Alcaldía, se percibe en buenas condiciones, las paredes, el techo y el piso no tienen humedad ni grietas. La infraestructura del archivo histórico si presenta problemas dados por los ventanales, pues por estas pasa la luz solar directa y algunas veces el agua lluvia.

13. ¿Cuentan con un plan de prevención de documentos en caso de un desastre?

No, no se cuenta con ningún tipo de plan para la preservación de la documentación en caso de un desastre.

14. ¿Cuentan con un sistema de mantenimiento y limpieza para los depósitos de archivo?

No se cuenta con un sistema de limpieza especializado para el Archivo. La limpieza la realiza el personal de oficios varios contratado por la Alcaldía Municipal.

PROCESOS**15. ¿Cuentan con una política de Gestión Documental?**

Si, en ella se desarrollan apartados como la elaboración de inventarios de documentos, entrega de información y elementos a la terminación de un contrato, transferencias al archivo central, eliminación de documentos y producción de comunicaciones.

16. ¿Están definidos los criterios para la elaboración de los documentos en las distintas oficinas?

Si, en estos criterios se contemplan la referencia del asunto, cantidad de copias, firma autorizada, el tiempo de respuesta, tipo de letra, encabezado, pie de página, márgenes etc.

17. ¿Cuentan con instructivos o manuales para la elaboración de los documentos electrónicos?

Si, se encuentran contemplados dentro del Programa de Gestión Documental bajo la creación y diseño de documentos.

18. ¿Se tienen establecidos los tipos de soportes a utilizar de acuerdo a la clase de información?

Normalmente el soporte que más utilizamos dentro de las dependencias de la Alcaldía es el soporte papel, en caso de ser una remisión o copia por seguridad se hace uso del CD.

19. ¿Todos los documentos están estandarizados con formatos?

Si, con el logo de la actual administración municipal.

20. ¿Cuentan con lineamientos para diligenciar documentos en soportes como cds, discos duros u otros distintos al papel?

No, solo en soporte papel.

21. ¿Llevan un seguimiento y control del trámite a las comunicaciones que reciben o envían?

Solo de la documentación que entra por el archivo mediante una planilla creada en Excel, es allí donde se registran todos los datos del documento y el remitente.

22. ¿Cuentan con algún software para la recepción y distribución de la correspondencia?

No, solo se cuenta con una plantilla de Excel.

23. ¿Registran las comunicaciones que reciben en herramientas ofimáticas?

Si, en Excel.

24. ¿Poseen criterios definidos para la organización de los expedientes electrónicos?

No, solo para el soporte papel.

25. ¿Digitalizan los documentos considerados históricos para la entidad?

No, estos solo se encuentran almacenados en físico.

26. ¿cuentan con Tablas de Retención Documental?

Si, con el fin de garantizar el adecuado manejo a la documentación, hace algunos años la administración municipal realizo el levantamiento de las tablas de retención documental.

27. ¿Los tipos documentales que integran las unidades documentales de las series y subseries, están debidamente foliados con el fin de facilitar su ordenación, consulta y control?

Si, algunas dependencias lo hacen.

28. ¿Se diligencia el formato único de inventario documental regulado por el Archivo General de la Nación?

Si, desde el archivo central de la alcaldía este se realiza para tener el control de la documentación allí almacenada y es este el que se entrega al terminar la administración vigente.

29. ¿Las carpetas electrónicas están identificadas y marcadas para su rápida ubicación y recuperación?

No se cuentan con carpetas electrónicas.

HERRAMIENTAS TECNOLOGICAS APLICADAS

HARDWARE

30. ¿Con cuantas computadoras cuentan en el Archivo? ¿Cuál es su sistema operativo y su capacidad de almacenamiento?

En el archivo central se cuenta con 1 computador de marca HP 19aLL-I-one, de sistema operativo Windows 8, memoria de 8 gigas, disco duro de 1TB, pantalla de 20 pulgadas y Procesador Intel Pentium Quad Core J2900.

31. ¿Los equipos de cómputo tienen conexión a internet?

Si, por cable.

32. ¿Con que tipo de escáner (plano, automático, multifuncional) cuentan para la digitalización de documentos?

En el archivo contamos con 1 escáner automático de marca EPSON.

33. ¿Realizan mantenimiento a los equipos tecnológicos? ¿Cuál es su periodicidad?

El mantenimiento realizado a los equipos es muy esporádicos, tengo entendido que los servicios técnicos en informática son contratados para la Ciudadela educativa.

SOFTWARE

34. ¿Qué tipos de software utilizan en la entidad para el desarrollo de las actividades?

Se tiene conocimiento del uso del sistema SINAP V6 para el desarrollo de las labores de la Secretaria de Hacienda.

35. ¿Son propios, adquiridos por compra o alquiler?

Se adquiere mediante compra.

36. ¿Qué áreas interactúan con estos tipos de software?

Secretaria de Hacienda y Tesorería.

37. ¿Cuentan con un software especializado en gestión documental? ¿cuáles son sus características?

En lo concerniente al archivo, no se cuenta con ningún software de gestión documental, se hace uso del Excel.

38. ¿Permiten la integración con otros sistemas?

No se tiene conocimiento.

39. ¿Desde qué año se lleva a cabo la operatividad del software y cada cuanto se requiere de la renovación de su licencia de funcionamiento?

No se tiene conocimiento sobre el tema.

40. ¿Qué actividades permite desarrollar el software?

Actividades relacionadas con pago de nómina, trámites de planeación, predial, presupuesto, certificado de paz y salvo.

41. ¿Cuál es la capacidad de almacenamiento del servidor que hospeda el software?

No se tiene conocimiento.

42. ¿El lugar de almacenamiento del servidor se encuentra en condiciones que garanticen su efectivo funcionamiento?

No se tiene conocimiento.

43. ¿El software requiere de la creación de perfiles de acceso? ¿Quiénes tienen acceso?

No se tiene conocimiento.

44. ¿Cuáles bases de datos utiliza la entidad?

No se tiene conocimiento.

45. ¿Cómo manejan el soporte de los diferentes sistemas de información? En especial el de gestión documental.

No se tiene conocimiento.

46. ¿El acceso a los diferentes softwares se debe hacer desde el interior de la entidad o permite consultas por fuera de esta?

No se tiene conocimiento.

47. ¿Cuántas licencias tienen por cada uno de los softwares de la entidad?

No se tiene conocimiento.

48. ¿Existen manuales, instructivos o procedimientos para el uso de cada uno de los softwares?

No se tiene conocimiento.

49. ¿Qué operaciones considera que debe de realizar el sistema y que actualmente no cubre?

No se tiene conocimiento.

Anexo 2. Entrevista realizada al encargado del Archivo, E.S.E. Hospital San Rafael de Andes.

FORMATO DIAGNÓSTICO DE ARCHIVO

Objetivo: • Realizar un diagnóstico asociado al componente tecnológico para evaluar la funcionalidad de la gestión documental en la Alcaldía y el Hospital de Andes.

Fecha: 21 de julio de 2019

Nombre de la Entidad: E.S.E. Hospital San Rafael de Andes

Carácter de la Entidad: Pública Privada

Nombre entrevistado: Liliana Penagos Profesión: Tecnóloga en Archivística

Cargo: Técnico Administrativo Archivo Institucional y Gestión Transparente

Tiempo en el cargo: 3 meses. En la institución 4 años

ADMINISTRACION

1. ¿El Archivo cuenta con un jefe de Archivo? ¿Cuál es su profesión?

No existe la figura de jefe de archivo, solo hay un funcionario que se encarga de toda la operatividad (ventanilla única y archivar).

2. ¿Qué cargo ocupa el encargo del Archivo?

Técnico Administrativo Archivo Institucional y Gestión Transparente.

3. ¿Se tienen establecidos planes presupuestales para la ejecución de las actividades del archivo? ¿En que se distribuye?

No. La institución no cuenta con un rubro presupuestal destinado para archivo.

4. ¿Cuentan con un manual de gestión documental?

Existe un procedimiento para la gestión del archivo administrativo elaborado en el año 2007.

5. ¿Qué servicios presta el Archivo?

Consulta de documentos para usuarios internos.

INFRAESTRUCTURA Y ALMACENAMIENTO

6. ¿Con cuántos depósitos cuentan para el almacenamiento de la documentación?

¿Dónde se encuentran ubicados?

Se cuenta con un depósito donde se encuentra la ventanilla única y la documentación en sus tres fases (gestión, central e histórico) y otro donde se conservan todos los comprobantes de egreso e ingreso.

7. ¿Es suficiente el espacio brindado para el almacenamiento de la documentación?

Insuficiente.

8. ¿Cómo son las condiciones ambientales (iluminación, temperatura, ventilación, humedad)?

Hay una ventana detrás de las estanterías, la iluminación es artificial, no hay controles de humedad o temperatura.

9. ¿En qué tipo de mobiliarios se encuentra ubicada la documentación (gavetas, estanterías fijas, estanterías rodantes, archiveros)?

Estanterías fijas en el archivo central, en el otro depósito no hay mobiliarios.

10. ¿Sabe de qué material es el mobiliario del Archivo?

Metálico.

11. ¿Es suficiente el mobiliario para el almacenamiento del acervo documental?

No.

12. ¿Cuál es el estado de conservación de la infraestructura (paredes, techos, pisos, ventanales)?

En términos generales el estado de conservación de la infraestructura es buena.

13. ¿Cuentan con un plan de prevención de documentos en caso de un desastre?

No.

14. ¿Cuentan con un sistema de mantenimiento y limpieza para los depósitos de archivo?

No

PROCESOS

15. ¿Cuentan con políticas de Gestión Documental?

No.

16. ¿Están definidos los criterios para la elaboración de los documentos en las distintas oficinas?

Recientemente se elaboró un manual de estilo donde se define tipo de letra y el formato para las comunicaciones oficiales. Este manual lo elaboró la oficina de comunicaciones de la institución sin injerencia del funcionario de archivo.

17. ¿Cuentan con instructivos o manuales para la elaboración de los documentos electrónicos?

No.

18. ¿Los documentos son elaborados con base en alguna norma o manual?

No.

19. ¿Se tienen establecidos los tipos de soportes a utilizar de acuerdo a la clase del documento?

No.

20. ¿Todos los documentos están estandarizados con formatos?

No.

21. ¿Cuentan con lineamientos para diligenciar documentos en soportes como cds, discos duros u otros distintos al papel?

No.

22. ¿Llevan un seguimiento y control del trámite a las comunicaciones que reciben o envían?

No, solo se cuenta con una plantilla de Excel que es donde se lleva un registro.

23. ¿Cuentan con algún software para la recepción y distribución de la correspondencia?

No.

24. ¿Registran las comunicaciones que reciben en herramientas ofimáticas?

En Excel.

25. ¿Poseen criterios definidos para la organización de los expedientes electrónicos?

No.

26. ¿Digitalizan los documentos considerados históricos para la entidad?

No.

27. ¿cuentan con Tablas de Retención Documental?

Si. Están desactualizadas, las últimas se realizaron en el año 2007 y en el año en curso hubo cambio de manual de funciones y estructura organizacional.

28. ¿Los tipos documentales que integran las unidades documentales de las series y subseries, están debidamente foliados con el fin de facilitar su ordenación, consulta y control?

Algunos expedientes físicos lo están. Muy pocos.

29. ¿Se diligencia el formato único de inventario documental regulado por el Archivo General de la Nación?

Cuando se realizan transferencias documentales, sí.

30. ¿Las carpetas electrónicas están identificadas y marcadas para su rápida ubicación y recuperación?

No aplica.

HERRAMIENTAS TECNOLOGICAS APLICADAS

WARDWARE

31. ¿Con cuantas computadoras cuentan en el Archivo? ¿Cuál es su sistema operativo y su capacidad de almacenamiento?

1 computador de marca HP, sistema operativo Windows 8 y de la capacidad de almacenamiento no se tiene conocimiento.

32. ¿Los equipos de cómputo tienen conexión a internet?

Si.

33. ¿Con que tipo de escáner (plano, automático, multifuncional) cuentan para la digitalización de documentos?

No se cuenta con escáner.

34. ¿Realizan mantenimiento a los equipos tecnológicos? ¿Cuál es su periodicidad?

Si, cada seis meses.

SOFTWARE

35. ¿Qué tipos de software utilizan en la entidad para el desarrollo de las actividades?

Xenco – para historias clínicas y administrativo.

36. ¿Son propios, adquiridos por compra o alquiler?

Con licencia.

37. ¿Qué áreas interactúan con estos tipos de software?

Área asistencial (consulta médica general, urgencias, hospitalización, enfermería, psicología, fisioterapia, atención al usuario, farmacia, odontología, laboratorio, archivo clínico).

Área administrativa (presupuesto, nómina, cartera, facturación, otros).

38. ¿Cuentan con un software especializado en gestión documental? ¿cuáles son sus características?

No.

39. ¿Permiten la integración con otros sistemas?

No aplica.

40. ¿Desde qué año se lleva a cabo la operatividad del software y cada cuanto se requiere de la renovación de su licencia de funcionamiento?

Se adquirió en el 2016 y las licencias son para siempre.

41. ¿Qué actividades permite desarrollar el software?

Realizar historias clínicas electrónicas, liquidar nómina, presupuesto, cartera.

42. ¿Cuál es la capacidad de almacenamiento del servidor que hospeda el software?

Se cuenta con un almacenamiento de 500 gigas.

43. ¿El lugar de almacenamiento del servidor se encuentra en condiciones que garanticen su efectivo funcionamiento?

Sí, tanto electrónica como en condiciones de medio ambiente.

44. ¿El software requiere de la creación de perfiles de acceso? ¿Quiénes tienen acceso?

Si. De acuerdo con las funciones específicas de cada funcionario se le da acceso o no a cada uno de los módulos del software.

45. ¿Cuáles bases de datos utiliza la entidad?

No tengo conocimiento.

46. ¿Cómo manejan el soporte de los diferentes sistemas de información? En especial el de gestión documental.

La empresa dueña del software realiza soporte periódico.

47. ¿El acceso a los diferentes softwares se debe hacer desde el interior de la entidad o permite consultas por fuera de esta?

Permite conectividad remota con conexión a internet.

48. ¿Cuántas licencias tienen por cada uno de los softwares de la entidad?

No se tiene dato.

49. ¿Existen manuales, instructivos o procedimientos para el uso de cada uno de los softwares?

No, aún están en construcción.

50. ¿Qué operaciones considera que debe de realizar el sistema y que actualmente no cubre?

Costos.

Anexo 3. *Registro fotográfico, E.S.E. Hospital San Rafael de Andes.*



Figura 1. Expedientes Archivo Administrativo, dispuestos en el piso.



Figura 2. Documentos administrativos dispuestos en el piso y cerca a ventanal con entrada directa de sol.



Figura 3. Archivo administrativo, carpetas almacenadas en cajas.

Anexo 3. Registro fotográfico, Alcaldía Municipal de Andes.



Figura 4. Ventanilla única, archivo central



Figura 5. Estanterías de madera, cajas puestas sobre el piso



Figura 6. Ventanal, exposición de los documentos a la luz solar



Figura 7. Estanterías metálicas