

**PAUTAS PARA LA PRESERVACIÓN DIGITAL A LARGO PLAZO. CASO ALIANZA
MEDELLIN ANTIOQUIA - SAVIA SALUD EPS.**

NANCY ELENA BETANCUR BETANCUR

TRABAJO DE GRADO PARA OPTAR AL TÍTULO DE ARCHIVÍSTA

LUIS FERNANDO SIERRA ESCOBAR

Doctor en Educación y Sociedad



UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA

ESCUELA INTERAMERICANA DE BIBLIOTECOLOGÍA

MEDELLÍN

2019-1

Agradecimientos

A Dios quien lleno mi corazón y mi mente de sabiduría, comprensión y paciencia, para llegar y terminar con orgullo y satisfacción una de las grandes metas establecidas en mi proyecto de vida, ser una Gran Profesional.

A mi familia que me apoyo en este camino madre, hermano, novio y especialmente hija quienes fueron el motor más grande para lograr este sueño, la paciencia y el compromiso que adquirieron a mi lado.

A mi padre que desde el cielo me ha visto dar cada paso, cada caído, lagrima, desespero para lograr un sueño, una meta que un día le prometí, por cada título y triunfo que desde el cielo me ha visto lograr, que lastima que no puede estar en persona a mi lado pero que su presencia ha estado siempre y me ha permitido lograr lo que me propongo

A mi gran amigo, cómplice y confidente que me aconsejo en todo este proceso de crecimiento personal y profesional por cada palabra, motivo, esfuerzo, consejo, paciencia, escucha, por mostrarme el camino adecuado y no permitirme vencer por los miedos y fracasos que desde que inicie este proceso no falto su voz de aliento.

Resumen

El presente trabajo, tiene como finalidad brindar pautas para la preservación digital de los documentos que se producen en la EPS Savia Salud, teniendo en cuenta la búsqueda bibliográfica, el análisis normativo, contextual y social de esta entidad mixta, por esta razón este trabajo tiene como objetivo diseñar pautas, a través de entrevistas realizadas a los funcionarios de las áreas de gestión documental y Tecnología e Información, como además tener en cuenta la normatividad regulada por el Archivo General de la Nación en cuanto estándares técnicos de preservación digital. Hay que aclarar que la entidad al tener una administración mixta, tiene la tarea primordial de realizar todos sus procesos y trámites con transparencia, por lo tanto nos lleva a tomar la iniciativa de plantearle unas pautas, lineamientos y estrategias claras que permitan reconocer y entender que los archivos constituyen la base y el punto inicial para la conservación de la información, por lo que se hace preciso reconocer las falencias y las necesidades de mejora que puede tener, para el buen funcionamiento de la misma con la protección de memoria institucional por medio de la preservación digital a largo plazo.

Palabras claves: Gestión Documental, Archivos, Organización Documental, Medios Electrónicos, Conservación Documental, Preservación Digital, Savia Salud EPS.

Tabla de contenido

Introducción.....	6
Capítulo 1.....	7
1.1 Descripción del problema de investigación	7
Pregunta de Investigación.....	8
Objetivos.....	9
Capítulo 2.....	10
2.1 Antecedentes de investigación.....	10
2.2 Marco teórico.....	13
Capítulo 3.....	19
3.1 Marco metodológico.....	19
3.5 Marco Categorial.....	22
Archivo.....	22
Normatividad.....	25
Preservación Digital.....	26
Definición Categorías y Subcategorías.....	28
Capítulo 4.....	30
Resultados.....	30
4.1 Reseña histórica de Alianza Medellín Antioquia - Savia Salud EPS.....	30
4.1.1 Estructura organizacional (Organigrama).....	32
4.1.2 Procesos establecidos teniendo en cuenta la norma ISO 9001:2015.....	32
4.1.3 Misión.....	33
4.1.4 Visión.....	33
4.1.5 Principios.....	33
4.1.6 Valores.....	34
4.2. Fases metodológicas.....	35
4.2.1. Fase I. Diagnóstico de preservación de documentación digital en Alianza Medellín de Antioquia Savia Salud EPS.....	35
4.2.2. Fase II. Encuesta Estructurada.....	35
Análisis de información.....	37
4.2.3. Fase III. Estándares aplicados a los documentos.....	46

4.2.4. Fase IV. Plan de preservación digital a largo plazo.....	47
Principios de la preservación digital	49
Política de Preservación digital y seguridad informática.....	50
Política general de seguridad de la información	51
Acciones de preservación digital	55
Estrategias de preservación a largo plazo	55
Acciones a nivel cultural de preservación digital	57
Capitulo 5.....	58
Conclusiones y recomendaciones	58
Bibliografía	63
Anexos	67
Anexo 1 Encuesta a funcionarios del área de Tecnología e Información.....	67
Anexo 2 Encuesta a funcionarios del área de Gestión Documental	74
Anexo 3 Consentimiento Informado.....	84

Tabla de Ilustraciones

Tabla 1: Categorías del Marco.....	30
Tabla 2: Diagnóstico de la metodología de preservación de documentos digitales de SAVIA SALUD EPS.....	37

Lista de figuras

Figura 1. Árbol de problemas.....	9
Figura 2. Estructura organizacional de la Alianza Medellín Antioquia Savia Salud EPS.....	34
Figura 3. Mapa de procesos establecidos en Alianza Medellín Antioquia Savia Salud EPS.....	34
Figura 4. Documentos promedio generados en la EPS.....	45
Figura 5. Principios de preservación digital.....	51
Figura 6. Integración de Principios, Políticas y Estrategias.....	55

Lista de gráficos

Gráfico 1. Cantidad de usuarios.....	39
Gráfico 2. Estrategias de conservar la documentación en el tiempo.....	40
Gráfico 3. Plan de preservación documental.....	41
Gráfica 4. Plan de Contingencia documental.....	41
Gráfica 5. Estrategias de preservación documental.....	42
Gráfica 6. Política de creación de documentos.....	44

Introducción.

Colombia, es un país que ha empezado a preocuparse por la gestión documental y la administración de sus archivos, por ello en el año 1989 mediante la ley 80 crea el Archivo General de la Nación, un ente regulador de la política archivística, y en el año 2000 promulga la Ley 594, Ley General de Archivos, que normaliza el quehacer archivístico; cómo se puede observar, estas dos leyes superan más de una década de existencia, y en la actualidad es frecuente encontrar entidades que deben prestar el servicio de información a los ciudadanos como derecho fundamental y de transparencia, debido a la falta de organización documental generan constantes incumplimientos en las normas por lo que brindan una atención inoportuna e inadecuada; adicionalmente reglamenta el Sistema Nacional de Archivos y establece la Red Nacional de Archivos, el cual se define como el conjunto de instituciones archivísticas articuladas entre sí, que busca mejorar la estructura y el funcionamiento de los archivos , por esta razón las entidades que cumplan funciones públicas y las privadas que se quieran acoger tienen la obligación de cumplir con estos parámetros que mejoran la gestión documental y el acceso a la información.

La investigación tiene como título “Pautas para la preservación digital a largo plazo. Caso Alianza Medellín Antioquia - Savia Salud EPS.”, la cual busca realizar un estudio de los conceptos anteriores para lograr obtener las pautas que nos desarrolle un plan integrado de conservación documental para la entidad, como a su vez conocer los procesos archivísticos desarrollados determinando la eficiencia y eficacia de los mismos basados en lineamientos acordes a los documentos con la normatividad legal, normas técnicas colombianas y las estrategias encaminadas a la descripción de la buena gestión de documentos en la preservación digital de los documentos a largo plazo.

En ese sentido, este documento tiene como objetivo ofrecer un instrumento de apoyo como son unas pautas, que permitan establecer las acciones de preservación digital a largo plazo de conformidad con la política de archivos y la normativa vigente en materia de gestión documental.

Capítulo 1.

1.1 Descripción del problema de investigación

Savia Salud EPS, es una entidad de carácter mixto que surge entre la alianza de tres entidades, dedicada a la prestación de servicios de salud, encargada de brindar la afiliación al sistema de seguridad social en los municipios del territorio antioqueño del régimen subsidiado y contributivo, y genera documentos de real importancia para la reconstrucción de la memoria nacional, por lo tanto debe cumplir con la normatividad archivística vigente para obtener una correcta gestión documental y lograr así la transparencia necesaria en sus trámites por medio de preservación documental y el gobierno digital.

Actualmente Alianza Medellín Antioquia Savia Salud EPS, es un escenario de investigación, conocimiento y acceso, que evidencia las transformaciones, avances y retrasos que ha tenido la entidad desde su creación hasta la fecha actual en materia de gestión documental, teniendo en cuenta lo anterior se pudo diagnosticar algunas problemáticas internas en cada una de las dependencias que conforma la entidad, entre ellos la falta de cultura, sensibilización con el desarrollo de la función archivística de la gestión de los documentos digitales y electrónicos, e incumplimiento de normatividad archivística vigente expedida por el Archivo General de la Nación generando así retrasos, duplicidad de información y fundamentalmente el mala gestión

en la importancia de la preservación digital a largo plazo para contar con una transparencia en su tramites y acceso a la información o por el contrario que exista el desconocimiento total sobre los conceptos.

La investigación surgió en la entidad debido a la dificultad de realizar búsquedas de información, por lo que se planearán las pautas sobre la preservación digital a largo plazo, análisis que permite conocer la información que generan y custodian, además de los lineamientos, modelos, acciones y planes de mejora que se hayan aplicado a la entidad, disponiéndose a su vez a la trazabilidad de la información, la forma de custodia digital, el sistema de información de conservación que cuenten tanto para el documento electrónico como el digital o por el contrario el desconocimiento de herramientas que corresponden a una buena gestión electrónica, bases de datos de la producción documental que generan, la autenticidad, integración y migración de los metadatos de los documentos entre otros.

Pregunta de Investigación

En virtud de lo anterior y para el desarrollo de la presente investigación se propone el siguiente interrogante: ¿Cuáles son las pautas que aplican en la preservación digital a largo plazo en la EPS Alianza Medellín Antioquia – Savia Salud?

Árbol de Problemas

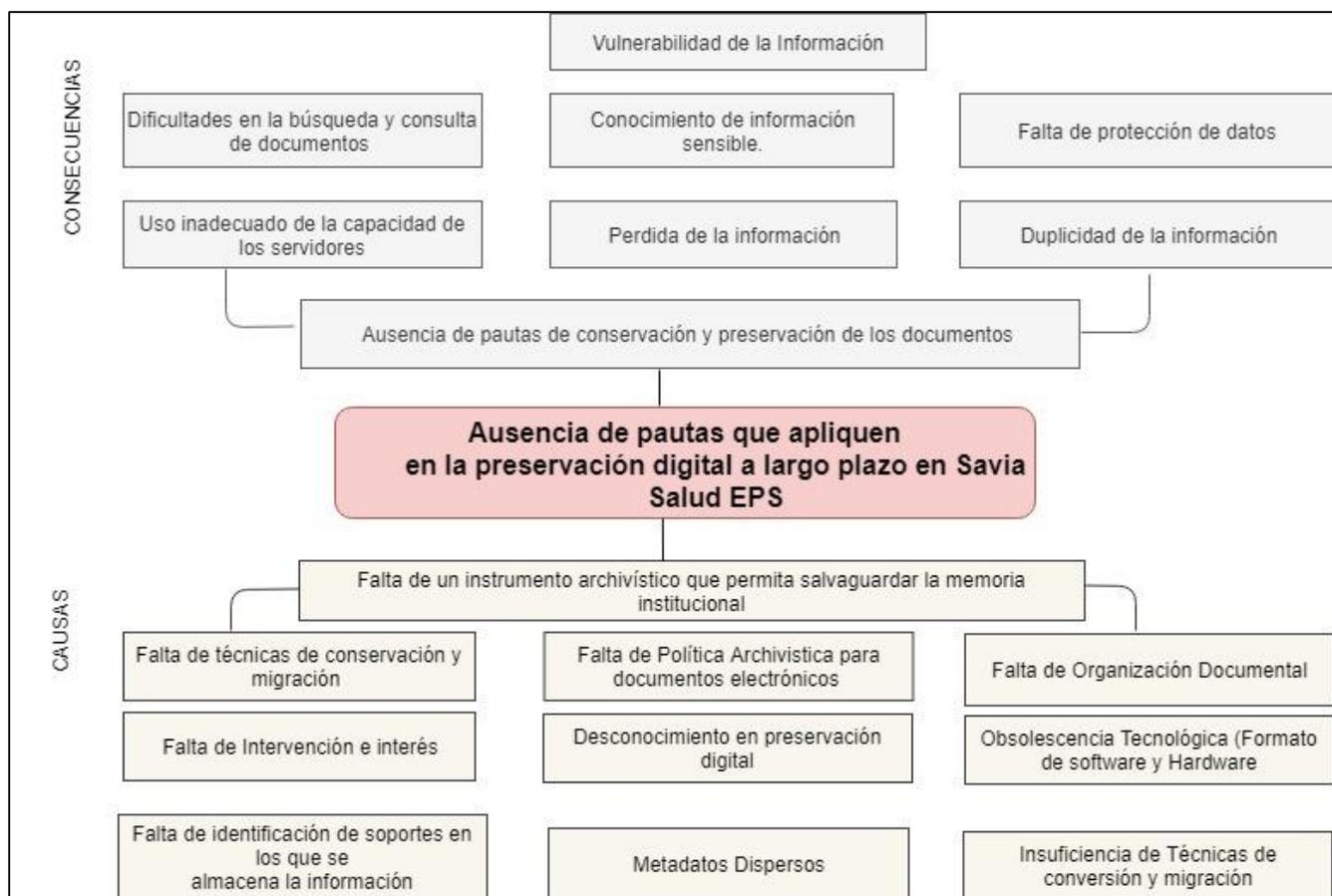


Figura 1: árbol de problemas

Objetivos

Objetivo General

Formular pautas para la preservación digital a largo plazo para el Centro de Administración Documental de Alianza Medellín de Antioquia – Savia Salud EPS.

Objetivos Específicos

- Identificar las acciones de preservación necesarias para garantizar la fiabilidad y autenticidad de los documentos a largo plazo
- Proponer estándares aplicados a los documentos durante a su producción, organización hasta la preservación y conservación.
- Describir el plan de preservación digital a largo plazo para Savia Salud EPS.

Capítulo 2

2.1 Antecedentes de investigación

Debido a los cambios que se presentan en la forma de conservar la información, y afán de preservar el medio ambiente, las entidades han optado por automatizar sus procesos, empleando diferentes medios, aplicaciones y otros soportes que puedan almacenar la información, Savia Salud EPS presenta documentos electrónicos, digitales y análogos, por esta razón requiere de unas pautas claras que le permitan identificar como debe resguardar esta información para que pueda ser accesible, perdurable en el tiempo y que conserve auténtica, íntegra, fiable y accesible a largo plazo.

Otro aspecto importante es que al ser regulada por los diferentes entes de control, debe contar con un archivo normalizado a la luz de la legislación documental vigente y al proceso actual que marcan la estrategia cero papel y gobierno digital reduciendo así los tramites en soporte físico y logrando obtener una buena conservación y preservación de los documentos digitales como electrónicos en las organizaciones alcanzando así describir las pautas para

preservación digital de los documentos como primer insumo de este trabajo que constituye parte del sistema integrado de conservación (SIC) y la normatividad archivística aplicable.

Es además oportuno mencionar el trabajo que viene realizando la entidad en la seguridad de la información como modelo, resultando así la recopilación, organización y disposición de la información que garantiza el cumplimiento de la norma ISO 27000 de 2005, Ley 1581 de 2012 sin dejar a un lado la gestión documental como proceso transversal en la generación de documento, su custodia, conservación y preservación.

De igual manera, se revisaron algunas tesis publicadas en la Universidad de la Salle del programa de formación en Bibliotecología y Archivística que tuvieran que ver con la preservación del documento digital, y se procedió a la selección de textos como punto de referencia para la investigación y considerados como antecedentes, encontramos las siguientes que se relacionan directamente con este tema de investigación:

Universidad	Cantidad de Trabajos	Título	Fecha de Publicación
Universidad de la Salle.	1	Preservación de archivos digitales: lineamientos para crear políticas de preservación, mediante el análisis de fuentes relacionadas	2014

Universidad de la Salle.	1	Preservación de documentos electrónicos en la entidad financiera Bancóldex, bajo la metodología de Interpares (creación de parámetros)	2014
Universidad de la Salle.	1	Programa de preservación del documento electrónico para la agencia nacional de infraestructura	2017
Universidad de la Salle.	1	Lineamientos metodológicos para la preservación de los documentos digitales en Colombia Móvil S.A.	2018

De otra parte, la exploración en algunas de las Bases de Datos como Google Académico, Scopus y las publicaciones que realizó el Archivo General de la Nación, arrojaron resultados basados en la preservación, conservación y valoración documental de una producción bibliográfica e investigativa para el periodo 2014-2019, respectivamente.

Adicionalmente a lo anterior, este tipo de investigaciones ayuda en el campo de la Archivística, para continuar fortaleciendo el cambio teórico que requiere esta área, debido a que

los usuarios de información son el pilar del quehacer de la disciplina, en el caso de no contar con ellos se perdería la función social de la creación de los archivos.

2.2 Marco teórico

Para el desarrollo de este proyecto, es necesario relacionar los conceptos fundamentales sobre los objetivos que se van a alcanzar, dado que este trabajo está enfocado en la preservación digital en los procesos de gestión documental y que busca brindar un aporte significativo a las hipótesis ya desarrolladas por autores tales como Antonia Heredia, José Ramón Cruz Mundet, Ramón Alberch Fugueras, Gloria Ponjuan Dante, entre otros escritores que brindan puntos de vista en conceptos como archivística, archivo, medios digitales y electrónicos, sistema de salud, preservación digital y conservación documental, sobre todo la base fundamental de normatividad legal vigente establecida preservación documental basado en las normas técnicas ISO y GTC-ISO- TR aplicable al tema a desarrollar.

La Archivística ha estado presente en la vida de la humanidad, ya que el hombre ha buscado dejar constancia de sus acciones como pruebas en diferentes soportes, ha tenido varios periodos como lo menciona varios autores entre ellos Cruz Mundet que define la archivística como “el estudio teórico y práctico de los principios, procedimientos y problemas concernientes a las funciones de los archivos” (pág. 57).

También esta disciplina es definida como “la ciencia de los archivos, y que como tal ciencia está integrada por un conjunto de conocimientos y de métodos para el tratamiento de los documentos y de los archivos”, bien que en cuanto tal ciencia es posterior al objeto de su

atención; es decir, mientras que los archivos existen desde hace varios milenios antes de nuestra era, su ciencia es muy posterior en el tiempo, pues no es posible considerarla ni en un estado embrionario antes de avanzado el siglo XIX. Un tiempo que se acerca más a nuestros días si de lo que se trata es de su factura como ámbito de estudio y conocimiento por parte de la comunidad profesional, por lo que nos indica que dicha disciplina nos permite enfocarnos

Según el Diccionario de terminología archivística del Consejo Internacional de Archivos, queda definida como “el estudio teórico y práctico de los principios, procedimientos y problemas concernientes a las funciones de los archivos”

Para dar mayor claridad del tema tomaremos en cuenta el concepto de archivo dado por Heredia (2007), “el archivo es uno o más conjuntos de documentos, sea cual sea su fecha y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o institución pública o privada en el transcurso de su gestión, conservados, respetando aquel orden, para servir como testimonio e información para la persona o institución que los produce, para los ciudadanos o para servir de fuentes de historia” (pág. 89). Por ende, el concepto recoge tanto el contenido del documento, como la institución para su funcionamiento. Para Figueras (2003) [...] “es el conjunto de documentos recibidos o producidos por las personas físicas y jurídicas, públicas o privadas, como resultado de su actividad, y organizados y conservados para utilizarlos en la gestión administrativa, la información, la investigación y la cultura”. (pág.18).

Si se tiene un archivo bajo los parámetros y normas establecidas, las personas podrán acceder a los archivos, porque los documentos son fiel testimonio de los hechos y reflejan las acciones administrativas, en este caso particular la memoria institucional de la EPS Alianza Medellín de Antioquia - Savia Salud , historia que día a día se va formando y consolidando con

más fuerza, por medio de los procesos y avance que desarrolla, conformando así un patrimonio documental sirviendo de memoria a la sociedad.

Se define la gestión documental como aquel conjunto de pasos que ayudan a mejorar los procesos en las organizaciones, la consulta de la información como también para Heredia (2008) [...] “la gestión documental se ha dicho que es una función, que es un sistema, que es un proceso de procesos” (p.15)

Como además continuando con esta conceptualización la ISO 15489 (Organización Internacional para la Parametrización) define la gestión documental como una disciplina encargada del control eficiente y sistemático de la creación, recepción, mantenimiento, uso y eliminación de récords, incluyendo el proceso de captura y mantenimiento de las evidencias e informaciones acerca de actividades de negocio y transacciones en la forma de récords.

Todo esto nos permite conocer, identificar y analizar la temática a analizar con el fin de describir el plan de preservación digital a lo largo plazo cumpliendo la normatividad estipulada como lo es el Reglamento General de Archivos – Capítulo VII Conservación de documentos. Ley 594 de 2000 – Título V Gestión de documentos - Título XI Conservación de documentos. Decreto 2609 de 2012 Art. 29 Requisitos para la preservación y conservación – Acuerdo reglamentario 06 de 2014: Sistema Integrado de Conservación - Plan de Preservación Digital a Largo Plazo, entre otras normas técnicas que son aplicables para lograr dicho objetivo y permiten tener una conservación y preservación documental en óptimas condiciones.

De acuerdo a lo anterior, la gestión documental en la EPS SAVIA SALUD constituye un objeto de investigación, por lo tanto debe ser analizada para ejecutar las acciones pertinentes, verificando que el acceso y consulta por medio de usuarios pueda lograrse, buscando cumplir

con unos procesos adecuados que permitan reflejar la trazabilidad y transparencia de la administración, por lo tanto es de vital importancia que se garantice la aplicación de la normatividad para la defensa de los derechos de los ciudadanos y la conservación del patrimonio documental. La gestión documental, es la manera estratégica en la que se le da un correcto tratamiento a los documentos e información, tanto producida como recibida por una empresa; esto con el fin de garantizar la categorización, planeación, almacenamiento y depuración estandarizada y jerarquizada de los documentos. Por lo anterior, la gestión documental se encuentra regulada bajo normas y leyes que llevan a toda institución a cumplir con los estándares de calidad que coadyuva a la conservación de la información de interés para una organización.

En el caso en particular de esta investigación se habla del contexto de EPS entendida como “Entidades Promotoras de Salud”; definido en la Ley 100 de 1993 artículo 177 como “Las responsables de la afiliación, y el registro de los afiliados y del recaudo de sus cotizaciones, por delegación del Fondo de Solidaridad y Garantía. Su función básica será organizar y garantizar, directa o indirectamente, la prestación del Plan de Salud Obligatorio a los afiliados y girar, dentro de los términos previstos en la presente Ley”¹ esto permite lograr obtener un acercamiento a lugares y espacios documentales en donde se trabaja los procesos archivísticos de manera eficiente y aplicando la legislación documental.

Es así que dando a lo anterior los entes de control vigilan el cumplimiento de sus procesos y normatividad que rige a todas las organizaciones públicas o privadas, por lo tanto tienden a ser los pilares fundamentales para consolidar sus funciones, procesos y servicios enmarcados en la gestión documental, la gestión de calidad del conocimiento, por eso exigen

¹ Tomada de <https://www.colombia.com/actualidad/images/2008/leyes/ley100.pdf> consultada el 18 de octubre de 2018

tener a las entidades auditadas con sistemas documentados e implementados con el fin que la gestión de sus organizaciones sea efectiva y eficiente, evitando la no conformidad.

A propósito de los conceptos mencionados anteriormente nos cabe además resaltar la definición de Termens (2014) “la preservación digital asegura el acceso y el uso futuro de los documentos digitales creados en el presente o en el pasado” (pág. 6) nos enmarcan a la era digital de los medios electrónicos donde todos los documentos pasan de un estado físico a soporte digital. Tanto así que no hay que dejar atrás la categoría de los medios electrónicos desde los autores que han aportado enormes menciones sobre el tema Según Turbam (2002, citado por Pardo y Rodríguez, 2005) los medios electrónicos van mucho más allá de tener un dominio en internet; para el autor, el comercio electrónico es sobre todo “un conjunto de muchas más aplicaciones, dentro de las que puede incluir: comprar en línea, comprar acciones, encontrar un trabajo, intercambiar productos, etc...” y agrega que “Una implementación exitosa de comercio electrónico depende de 5 grande áreas: gente, ley pública, Marketing, publicidad, socios y servicios de soporte”. Además la tecnología es conocida como un producto de la ciencia y la ingeniería que envuelven un conjunto de instrumentos, métodos, y técnicas que es aplicado con fines instructivos en el proceso de enseñanzas, aprendizaje, es así como un conjunto de conocimientos de orden práctico y científico que combinados son aplicados para la obtención de bienes que satisfacen las necesidades de los individuos que enmarcan la tecnología como soporte de la información del presente para su futuro análisis y comprensión.

Savia Salud EPS se establece oficialmente el 1 de mayo de 2013 mediante un acto de constitución, como una Sociedad por Acciones Simplificada denominada “Alianza Medellín Antioquia EPS S.A.S- SAVIA SALUD”, de origen y naturaleza mixta con aportes públicos y privados, sujeta a las disposiciones del Sistema General de Seguridad Social en Salud,

constituida mediante la ley colombiana. Se crea como una entidad articuladora e integradora de las políticas públicas en salud del Departamento de Antioquia y sus municipios, con el fin de garantizar la continuidad del acceso al servicio de salud debido a la fuerte crisis que tuvo el Sistema General de Seguridad Social en Salud en el año 2012 por el retiro sucesivo de Aseguradoras del Régimen Subsidiado. Por esta razón fue una oportunidad para dar paso a un nuevo modelo de gestión del riesgo en salud y financiero.

Es una Entidad Promotora de Salud, con un modelo mixto de participación y atención, conformada a través de la alianza entre las entidades: Gobernación de Antioquia en un aporte social de \$ 30.000 millones de pesos, Alcaldía de Medellín en un aporte social de \$

30.000 millones de pesos y la Caja de Compensación Familiar de Antioquia – Comfama con una participación representada en \$ 21.000 millones de pesos en aporte en especie, para garantizar los servicios de salud a las personas identificadas por el Sistema de Selección de Beneficiarios para Programas Sociales – Sisbén y la población especial identificada en listados censales.

Tiene como Misión que es una Entidad Administradora de Planes de Beneficios de Salud que gestiona el aseguramiento de la población pobre y vulnerable, para impactar en la calidad de vida de sus afiliados y Visión que en el 2028 seremos la mejor alternativa de aseguramiento en régimen subsidiado para la población pobre y vulnerable del Departamento de Antioquia.

Todo lo anterior se basa especialmente teniendo en cuenta la legislación colombiana, los archivos son susceptibles de consulta, no solo por los usuarios internos sino por Entidades del Estado donde se permite garantizar los procesos adecuados y que éstos se convierten en un activo inapreciable que debe ser organizado y conservado con absoluto rigor. De esto cabe

mencionar Ley 594 de 2000 cuyo objetivo principal fue: “establecer las reglas y principios generales que regulan la función archivística del Estado y de otras entidades” y en su ámbito de aplicación, según el artículo 2º señaló que: “Comprende a la Administración Pública y las entidades privadas que cumplen funciones públicas”, sin embargo, el mismo Archivo General de la Nación (AGN) afirma, que dicha normatividad aplica para las entidades privadas que estén obligadas a llevar un sistema de gestión documental al interior de la Entidad, en este caso aplica según lo fundamentado en la Resolución 8934 de 2014.

Capítulo 3

3.1 Marco metodológico

Se utilizó un enfoque cualitativo, el cual se define como el que “Estudia la realidad en su contexto natural, tal y como sucede, intentando sacar sentido de, o interpretar los fenómenos de acuerdo con los significados que tienen para las personas implicadas” (Rodríguez Gómez, 1996), como también lo define Martínez (2006), “la investigación cualitativa trata de identificar la naturaleza profunda de las realidades, su estructura dinámica, aquella que da razón plena de su comportamiento y manifestaciones” (p. 128), por lo que dicha investigación nos lleva a orientar los resultados a una realidad que va integrado y de respuesta al planteamiento inicial.

Para el estudio de esta metodología se aplicó el método descriptivo el cual examina un tema o problema de investigación poco estudiado o que no ha sido abordado, todo esto ayuda a familiarizarse con fenómenos desconocidos, con el fin de obtener información para realizar la investigación más completa de un contexto particular (Sampieri, 2006); partiendo desde el estudio de caso puesto que permitirá orientar la investigación hacia otras fuentes de información

significativas para la misma. (Blaxter, Hughes & Tight, 2000, citado en in, 1993), el estudio de casos es el método de elección cuando el fenómeno que se examina no se distingue. (p. 15).

Aplicable en su totalidad ya que se desconoce el objetivo mismo de este fenómeno, el cual se pretende solucionar.

Al ser una investigación de carácter cualitativo, la estrategia seleccionada para el proyecto es la investigación Documental; donde se busca encontrar bibliografía que apoye el desarrollo de los conceptos a trabajar donde se puede visualizar el conocimiento del mismo.

Para llevar a cabo el proyecto, se requiere utilizar el marco categorial que describe los conceptos que desarrolla la temática como a su vez los objetivos a lograr como base a instrumentos y técnicas apropiadas, que ayuden a contextualizar el entorno y a encontrar respuesta a la pregunta problema, por ello se utilizarán técnicas de encuesta como estudio de caso a los colaboradores del área de Tecnología e Información y al líder encargado de Servisoft considerando oportunidades de conocimiento y mejora en cuanto a la preservación digital a largo plazo y espacios de conservación y acceso documental.

Para ejecutar este propósito, se usará la técnica de recolección de información por medio de encuesta y un diagnóstico Integral de archivo (solo lo aplicable a la preservación y conservación documental), ya que con esta técnica nos llevará además a un análisis documental por soportes de todos los procesos archivísticos aplicados en el Archivo de la entidad.

La investigación se realizará en tres momentos, partiendo inicialmente de una búsqueda bibliográfica documental como contextual; como segundo momento se trabajaría con las técnicas mencionadas anteriormente, en donde se aplicarán los instrumentos de investigación

a trabajar, como también la propuesta de estándares de calidad apropiados a los documentos para describir la preservación digital y electrónicos de los documentos a largo plazo.

La población objeto de estudio será el personal del área de tecnología e información y de gestión documental como principales integrantes de los procesos involucrados en la investigación; siendo así que la muestra se genera a los criterios de selección mediante un análisis de conocimiento, relación y acercamiento al tema con las indicaciones de los jefes inmediatos de cada área que cuentan con a la experiencia suficiente de plantear las respuestas, es así que nos retomamos a las muestras no probabilísticas, las que permiten la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o los propósitos del investigador (Johnson, 2014, Hernández-Sampieri et al., 2013 y Battaglia, 2008). Es por consiguiente que dicha muestra se trabajara encaminado a la cantidad de población.

La investigación se llevara a cabo por medio de la realización de una encuesta al personal del área de Gestión Administrativa y Tecnología e información por lo que esta última es la encargada de la custodia de la documentación electrónica, de la trazabilidad y conservación del archivo en soporte electrónico y digital cumpliendo la normatividad desde la preservación digital y seguridad de la información; y otra encuesta se realiza al proceso de Gestión documental, en este caso al líder de la empresa Outsourcing Servisoft SA, el cual puede brindar con mayor precisión las estrategias que en su momento se están dando frente a conservación o las pautas que desarrollan en la entidad sobre la preservación digital de los documentos, además que permite conocer las políticas y normatividad que cumplen y lo han ejecutado dentro de la entidad en materia electrónica.

Adicional a lo anterior, y debido a que se realizarán encuesta a los colaboradores internos, fue necesario que estas personas conocieran claramente su participación en la presente investigación, así como los objetivos y beneficios que se pueden obtener del presente estudio; además se les indicó que sus respuestas eran confidenciales y no representarían ningún riesgo en su ámbito laboral.

3.5 Marco Categorial

Para llevar a cabo el marco categorial de la metodología y enfoque de investigación se permite plantear algunas categorías de conceptos que permiten realizar el análisis de la documentación, búsqueda bibliográfica como primer momento de la investigación, permitiendo aún más examinar los aportes realizados por autores en el tema que concierne la temática para identificar las posturas del personal involucrado en las actividades de gestión documental y seguridad informática sino también conocer el punto de vista de la población objeto de estudio, la muestra a la cual se aplicarán las entrevistas, y el guion de la misma.

Archivo

Con el propósito de entender cuál es el lugar adecuado para la custodia de los documentos y entender y dar a conocer a toda la entidad la manera adecuada de realizar los procesos técnicos que se deben realizar en gestión documental, es necesario ubicar el Archivo de la institución y aclarar que es la unidad de información en la cual se encuentra un “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 General de la Nación, 2000). Por lo que es interesante comprender, que existen varios niveles de archivos según el ciclo vital del documento, tal y como lo indica el Acuerdo 027 de 2006 del Archivo General de la Nación, donde identifica inicialmente el Archivo de Gestión, lugar donde cada uno de los colaboradores interactúan directamente con los documentos, donde la producción de los documentos comienzan allí como su proceso de organización generando su trámite, y que están en constante consulta y manipulación; en segunda instancia se encuentra el Archivo Central, entiéndase como la “Unidad administrativa que coordina y controla el funcionamiento de los archivos de gestión y reúne los documentos transferidos por los mismos una vez finalizado su trámite y cuando su consulta es constante” (Archivo General de la Nación, 2006). Dado a que los documentos que se producen en el archivo de gestión, pasan a un ciclo de conservación al archivo central según lo estipulado en las Tablas de Retención Documentales fundamental y que desde el primer momento, los usuarios pueden acceder adecuadamente y oportunamente a su consulta según los procedimientos establecidos dentro de la entidad, de esta forma se lograría tener los documentos en el lugar y de la manera más pertinente, con el propósito que logren cumplir la función para lo cual fueron creados.

Una vez los documentos son transferidos al archivo central, ingresan con unas políticas de accesibilidad, que además de cumplir su ciclo y tiempo de retención son accesibles a los usuarios, adicionalmente son documentos que sin importan su soporte físico, transmiten conocimiento humano (libros, revistas, fotografías, filmes, microfilmes etc.) (Heredia, 1991), sin embargo, estos documentos tienen que cumplir algunas condiciones especiales, como lo son la

Integridad, la preservación entre otras, que son características principales de los documentos para tener una consulta adecuada con una preservación ideal como lo indica la normatividad y que garantice la protección de datos según la Ley 1582 de 2012 contra modificaciones no autorizadas.

Para que se considere que la entidad cumple con el objetivo de consulta y los requisitos estipulados en la Ley, se requiere además identificar fundamentalmente el para qué, y que este no infrinja apropiaciones en la toma de decisiones como además que se encuentre en los activos de información y el índice de información clasificada y reservada; todo esto permitirá obtener además la satisfacción de los usuarios frente a los procesos dentro del archivo central.

El acuerdo 027 también nos habla del archivo histórico como lugar primordial de custodia, conservación y preservación, el cual debe contar con las condiciones locativas y ambientales adecuadas para garantizar la conservación de los documentos, prestando mayor importancia a los que son considerados como misionales o técnicos, los cuales son consultados permanentemente y por tiempos prolongados según lo estipulados en el instrumento archivístico TRD; es así como la conservación se puede entender como aquellas medidas preventivas que buscan preservar la integridad física y funcional de la documentación que se custodian en un archivo (Archivo General de la Nación, 2006).

Dado a lo anterior, es de importante dar a conocer a la entidad las medidas adecuadas de conservación, preservación para documentos físicos, electrónicos o digitales que se adoptan buscando desde la generación del trámite hasta su destino final el cuidado adecuado de la documentación, los riesgos que pueden traer si se realiza una mala conservación o por el contrario la manera adecuada y garantizada de proteger la memoria institucional sin deterioro,

por lo cual es fundamental que todos los integrantes de la organización, tengan un compromiso y una interacción constante con las buenas prácticas que se utilizan en el área de Gestión Documental, para que desde el archivo de gestión se tomen las medidas necesarias logrando condiciones óptimas y sean compartidas en cada una de las áreas.

Sin embargo, no basta con tener los documentos en óptimas condiciones o con una conservación adecuada que soporte el paso del tiempo, se requiere información vigente y actualizada en el acervo documental; es así que en la era actual donde la tecnología se encuentra en su punto firme es necesario plantear propuestas que enmarcan la protección de los documentos en soporte digital y la preservación de ellos a largo plazo.

Normatividad

Para cumplir con los parámetros que establecen las entidades en cuanto al sistema de gestión de la calidad, la política de seguridad informática, las organizaciones han estado en la búsqueda de estandarizar sus procesos, llevándolos al cumplimiento de la normatividad vigente incluyendo la producción de sus documentos oficiales, basándose bien sea en normas externas y/o internas, con las cuales se procura estructurar y homologar la manera adecuada de manejar cada tema; es así, como cada una de las instituciones buscan avalar el tema normativo con entes certificados, este concepto inicio desde años atrás donde muchos individuos pueden rechazar la normas estandarizadas y que la exigencia que se impone no sea un paro en el camino para que sus procesos avancen; algunos autores toman este concepto con fuerza, según Foucault indica que va ligado al poder, oponiéndose a la individualidad: “el poder se incardina en el interior de los hombres, realiza una vigilancia y una transformación permanente, actúa aún antes de nacer y después de la muerte, controla la voluntad y el pensamiento en un proceso intenso y extenso de

normalización en el que los individuos son numerados y controlados” (Foucault, 1976), además relaciona que la normalización es un sistema finamente graduado y con intervalos medibles en los cuales los individuos pueden ser distribuidos alrededor de la norma.

Sin embargo de manera contraria a partir de finales del siglo XX, otros autores hablan que la normalización o estandarización es algo positivo, que tiene como objetivo la calidad, para el efecto de la estandarización tanto desde la definición de procedimientos como de su aplicación, por otro lado la ISO establece que es una actividad con prácticas para un uso común y repetido, buscado el grado óptimo, es la forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso” (Organización Internacional para la Normalización - ISO, 2008).

Teniendo la normalización establecida, desde cada uno de los procesos de la entidad pueden lograr reconstruir la propia normatividad y dar cumplimiento a la externa, dado que todas las entidades deben cumplir como mínimo requisito la normatividad o estandarización de normas que regulan la funcionalidad de la organización como lo son en ámbito archivístico, jurídico

Preservación Digital

Como consecuencia de la nueva era, donde se proyecta un gobierno digital como lo indica el Decreto 1008 de 2018 que establece los lineamientos generales de la Política de Gobierno Digital como lo es el uso de las herramientas tecnológicas que permiten definir propósitos específicos que garanticen la preservación de la información en sistemas de respaldo y capacidad generando el aprovechamiento de las TIC; siendo así garantes de servicios digitales de confianza, seguridad, calidad que respondan a una buena toma de decisiones.

La tecnología es conocida como un producto de la ciencia y la ingeniería que envuelven un conjunto de instrumentos, métodos, y técnicas que es aplicado con fines instructivos en el

proceso de enseñanza, aprendizaje, cultura, y es además un conjunto de conocimientos de orden práctico y científico que combinados son aplicados para la obtención de bienes que satisfacen las necesidades de los individuos, es por ello que la preservación digital se define como “el conjunto de principios, políticas, estrategias y acciones específicas que tienen como fin asegurar la estabilidad física y tecnológica de los datos, la permanencia y el acceso de la información de los documentos digitales y, proteger el contenido intelectual de los mismos por el tiempo que se considere necesario”², es así como aplica desde la producción del documento hasta su conservación final cumpliendo con ciclo vital y la naturaleza del mismo.

Es por ello, que para facilitar la conservación de los documentos electrónicos y contar con una buena preservación documental es necesario tener presente las características que lo conforman tales como autenticidad, integridad, fiabilidad, disponibilidad de la información que se encuentra en soporte electrónicos y es por ende que esta misma está amenazada por factores de riesgo como la obsolescencia tecnológica, metadatos mal almacenados, incumplimiento a políticas de seguridad informática dejando en evidencia, un reto mayor para las entidades que deben asegurar el cumplimiento de la NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC-ISO/IEC Colombiana 27001:20013.sobre las técnicas de seguridad de la información que muchas de ellas apuntan a cumplir con lo mínimo que les exige como a su vez la normatividad de colombiana de privacidad de datos y ley de transparencia con el fin de asegurar que la información esté disponible a lo largo del tiempo.

² Acuerdo 06 de 2014 del AGN

Definición Categorías y Subcategorías.

Teniendo en cuenta que se requería identificar los aspectos claves que ayudarán a dar respuesta a la pregunta de investigación, se elaboró las categorías que permitían llegar a lograr el objetivo de la investigación como se indicó anteriormente con cada uno de los conceptos, por lo cual fue necesario investigar teóricamente lo relacionado con este tema, siendo necesario la lectura del artículo “Categorización y triangulación como procesos de validación del conocimiento en investigación cualitativa”, documento de guía para entender cada uno de los componentes que era necesario desarrollar, además de la importancia que éstos generarían al desarrollo del proyecto. Es así como dicho artículo enmarca criterios claros para la elaboración de tipologías que permite recopilar organizadamente la información mediante la construcción de categorías (Cisterna, 2005), las cuales serían los puntos clave para dar las conclusiones finales de la investigación.

ÁMBITO TÊMÁTICO	PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CATEGORÍAS	SUBCATEGORIAS
PRESERVACIÓN DIGITAL A LARGO PLAZO	Alto volumen documental físico, digital y electrónico sin criterios de organización documental emitiendo duplicidad de la información y mala conservación con un desmedido consumo de papel en Savia Salud EPS, lo que genera el desconocimiento de planes de conservación digital a largo plazo tanto para los documentos digitales como electrónicos y sumando así también la pérdida de la información y inadecuado almacenamiento y custodia de la documentación producida por la entidad desde su creación hasta la fecha	CUALES HAN SIDO LAS PAUTAS QUE APPLICAN EN LA PRESERVACIÓN DIGITAL A LARGO PLAZO EN LA EPS SAVIA SALUD	FORMULAR PAUTAS PARA LA PRESERVACIÓN DIGITAL A LARGO PLAZO PARA EL CENTRO DE ADMINISTRACIÓN DOCUMENTAL DE ALIANZA MEDELLÍN DE SAVIA SALUD EPS.	IDENTIFICAR LAS ACCIONES DE PRESERVACIÓN NECESARIAS PARA GARANTIZAR LA FIABILIDAD Y AUTENTICIDAD DE LOS DOCUMENTOS A LARGO PLAZO	Archivos	Documento de archivo - Fondo - Documento
				PROPONER ESTÁNDARES APLICADOS A LOS DOCUMENTOS DURANTE A SU GESTIÓN HASTA LA PRESERVACIÓN	Normatividad del sistema de información	Reglamento General de Archivos - Capítulo VII Conservación de documentos. Ley 594 de 2000 - Título V Gestión de documentos - Título XI Conservación de documentos. Decreto 2603 de 2012 Art. 29 Requisitos para la preservación y conservación - Acuerdo reglamentario 06 de 2014. Acuerdo 6 de 2014; Sistema Integrado de Conservación - Plan de Preservación Digital a Largo Plazo GTC-ISO-TR 18492. Conservación a largo plazo de la información basada en documentos GTC-ISO-TR 15801. Preservación a largo plazo de la información basada en documentos electrónicos ISO 23081: Metadatos para la gestión de documentos ISO 19005: Formato de fichero de documento electrónico para la conservación a largo plazo
				DESCRIBIR EL PLAN DE PRESERVACIÓN DIGITAL A LARGO PLAZO PARA SAVIA SALUD EPS.	PRESERVACIÓN DIGITAL	MEDIOS ELECTRONICOS, MEDIOS DIGITALES CONSERVACIÓN DIGITAL

Tabla 1: Categorías del Marco

Capítulo 4

Resultados

A partir del problema de investigación planteado, surge la pregunta ¿Cuáles son las pautas que aplican en la preservación digital a largo plazo en la EPS?, pero como punto inicial nos retomamos primero a conocer la entidad con el fin de lograr desarrollar adecuadamente los objetivos propuestos y las fases metodológicas establecidas.

4.1 Reseña histórica de Alianza Medellín Antioquia - Savia Salud EPS

Se establece oficialmente el 1 de mayo de 2013 mediante un acto de constitución, como una Sociedad por Acciones Simplificada denominada “Alianza Medellín Antioquia EPS S.A.S-SAVIA SALUD”, de origen y naturaleza mixta con aportes públicos y privados, sujeta a las disposiciones del Sistema General de Seguridad Social en Salud, constituida mediante la ley colombiana. Se crea como una entidad articuladora e integradora de las políticas públicas en salud del Departamento de Antioquia y sus municipios, con el fin de garantizar la continuidad del acceso al servicio de salud debido a la fuerte crisis que tuvo el Sistema General de Seguridad Social en Salud en el año 2012 por el retiro sucesivo de Aseguradoras del Régimen Subsidiado. Por esta razón fue una oportunidad para dar paso a un nuevo modelo de gestión del riesgo en salud y financiero.

Es una Entidad Promotora de Salud, con un modelo mixto de participación y atención, conformada a través de la alianza entre las entidades: Gobernación de Antioquia en un aporte social de \$ 30.000 millones de pesos, Alcaldía de Medellín en un aporte social de \$ 30.000 millones de pesos y la Caja de Compensación Familiar de Antioquia – Comfama con una participación representada en \$ 21.000 millones de pesos en aporte en especie, para

garantizar los servicios de salud a las personas identificadas por el Sistema de Selección de Beneficiarios para Programas Sociales – Sisbén y la población especial identificada en listados censales.

Tiene como misión atender a las personas del régimen subsidiado, así como personas que por movilidad ingresan al régimen contributivo de conformidad con el cambio normativo; tiene operación actual en 116 municipios de Antioquia y cuenta con aproximadamente 1.700.000 afiliados, implementando un modelo de gestión orientado hacia la articulación de las políticas públicas de salud, priorizando la promoción de la salud y la prevención de la enfermedad.

Los usuarios de Savia Salud EPS pueden tener acceso a los siguientes servicios: Consulta médica general, Consulta médica especializada de ginecología, ortopedia, oftalmología, optometría, psicología, otorrino, pediatría, Cirugía de ginecológica, ortopedia, urología, cirujano general, Odontología consulta, tratamiento y urgencias, Laboratorio clínico de primer nivel y segundo nivel de complejidad, Rayos x de primer nivel y segundo nivel de complejidad, Servicio de farmacia, Fisioterapia, Promoción y prevención, Hospitalización médica y ginecológica, Vacunación, Urgencias, Ecografías obstétrica, ecografía 4 dimensión, perfil biofísico fetal, Doppler obstétrico, ecografía ginecológica, sonohisterosalpingografía, Monitoreo fetal, Electrocardiograma.

4.1.1 Estructura organizacional (Organigrama)



Figura 2: Estructura organizacional de la Alianza Medellín Antioquia Savia Salud EPS.

4.1.2 Procesos establecidos teniendo en cuenta la norma ISO 9001:2015.

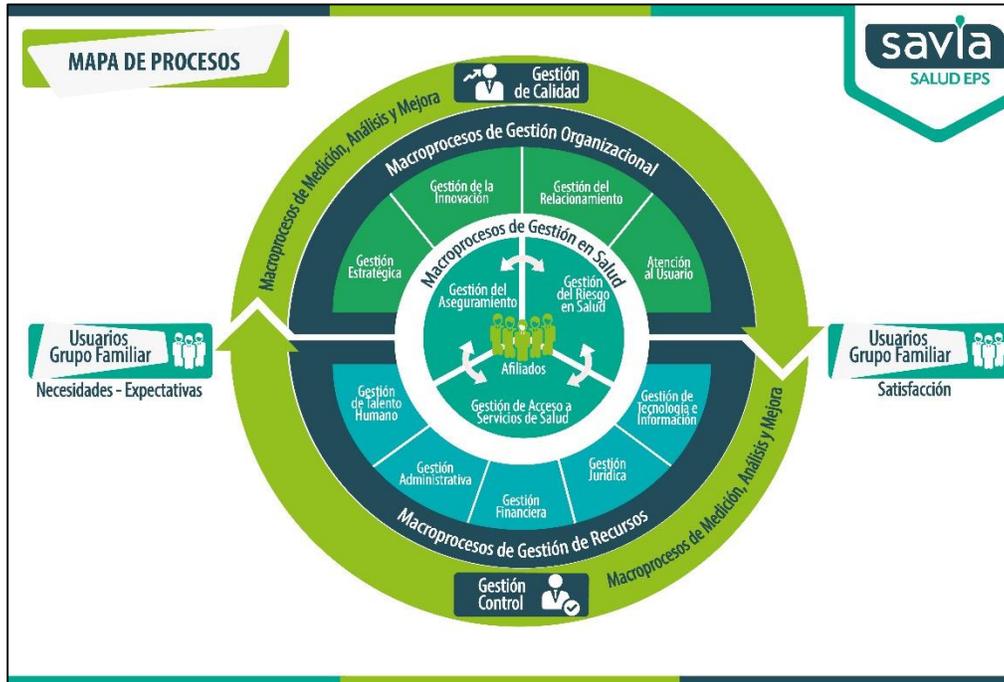


Figura 3: Mapa de procesos establecidos en Alianza Medellín Antioquia Savia Salud EPS

4.1.3 Misión

Somos una Entidad Administradora de Planes de Beneficios de Salud que gestiona el aseguramiento de la población pobre y vulnerable, para impactar en la calidad de vida de sus afiliados.

4.1.4 Visión

En el 2028 seremos la mejor alternativa de aseguramiento en régimen subsidiado para la población pobre y vulnerable del Departamento de Antioquia.

4.1.5 Principios

Respeto: nuestro principio rector es el respeto por el otro, por la organización, por nuestros afiliados, por nuestros proveedores y por nosotros mismos, ya que reconocemos la importancia en el rol que cada uno tiene frente a nuestra empresa.

Transparencia: en Savia Salud EPS somos transparentes en todo lo que hacemos, rendimos cuentas de nuestra gestión, ponemos todo sobre la mesa y estamos abiertos a compartir la información pública con quien lo requiera, ya que entendemos que esta empresa es propiedad de los antioqueños.

Valor de la vida: valoramos la vida por encima de todo. Buscamos generar salud y bienestar en todas las zonas de influencia en donde tenemos presencia.

Austeridad: gestionamos de manera adecuada todos los recursos disponibles: financieros, humanos, físicos, intelectuales, entre otros, para asegurar la mayor eficiencia en nuestra

gestión.

Calidad: estamos enfocados en gestionar la empresa con la mayor calidad posible, tanto en la gestión de nuestros procesos como, en especial, en la prestación del servicio a nuestros afiliados.

Equidad: buscamos de manera permanente reducir las brechas en salud, para asegurar que aumente la población con servicios de salud oportunos y accesibles.

4.1.6 Valores

Trabajo en equipo: en Savia Salud EPS todos tenemos un propósito común de dar acceso a servicios de salud con calidad y oportunidad a nuestros afiliados. Para esto somos un solo equipo de trabajo que busca permanentemente mejorar, crear sinergias, innovar y lograr los mejores resultados.

Orientación al servicio: buscamos permanentemente garantizar un servicio integral para nuestros usuarios, con eficiencia y eficacia, así como brindar un servicio eficaz y con un trato especial a nuestros colegas, clientes, proveedores y todos las personas o instituciones con las que interactuamos.

Modelo humano: nuestro modelo de gestión y operación está enmarcado en el respeto por el ser humano por encima de todo, buscando dar acceso a salud y generar bienestar en la comunidad, con un sentido humano.

Liderazgo: en Savia Salud EPS somos líderes, como personas, como empleados y como empresa. Somos líderes en el mercado, líderes en el sector salud y líderes en el país de un modelo nuevo e innovador.

4.2. Fases metodológicas

Una vez dada a conocer la historia de entidad se desarrolla las fases metodológicas los cuales generan los siguientes resultados:

4.2.1. Fase I. Diagnóstico de preservación de documentación digital en Alianza Medellín de Antioquia Savia Salud EPS.

El diagnóstico desarrollado para la recolección de información se centró en la propuesta obtenida por el Archivista Edín Gutiérrez autor del blog “no son papeles”, el cual presenta parte de la propuesta que se adecua para el desarrollo efectivo del diagnóstico integral de archivo y para este caso se aplica a la preservación y conservación documental, en esta fase arrojaron como resultado lo siguiente:

Tabla 2. Check List del diagnóstico de la metodología de preservación de documentos digitales de SAVIA SALUD EPS

Fuente: elaboración propia

4.2.2. Fase II. Encuesta Estructurada

La encuesta estructurada de nueve (9) preguntas (véase anexo 1), se aplicó a 15 colaboradores de las áreas de gestión Administrativa y Tecnología e información de Savia Salud EPS, con lo que logra evidenciar nivel de conocimiento, importancia que tiene la entidad frente a la preservación, que tipos de pautas desarrollan para lograr contar con estrategias que sean adecuadas y conserven la documentación, como a su vez permita desarrollar los objetivos a

DIAGNÓSTICO APLICACIÓN PGD PRESERVACIÓN A LARGO PLAZO - SAVIA SALUD EPS						
ÍTEM	ENUNCIADO	SI	NO	PARCIALMENTE	HALLAZGO	RECOMENDACIONES
1	¿poseen estrategias para conservar la documentación en el tiempo?			x	Cuentan con estrategias tales como copiado de información, backup, organización documental basados en la valoración documental.	que dichas estrategias sean documentadas, divulgadas y aplicadas en toda la entidad
2	¿cuentan con un plan de prevención documental?			x	cuentan con el plan de prevención documental dentro de la empresa donde se encuentra tercerizado el proceso, pero no ha llegado a trabajarlo dentro de la entidad ni darlo a conocer	que todos los documentos que desarrolla la entidad debe ser divulgados
3	¿cuentan con un plan de conservación documental?		x		a la fecha no han desarrollado ningún plan de conservación documental	elaborar el plan del sistema integrado de conservación sic
4	¿cuentan con un plan de contingencia documental en caso de suceder un siniestro?			x	solo se cumple para los documentos que se encuentran en custodia en el outsourcing tiene elaborado e implementado	la entidad debe elaborar uno propio con el fin de tenerlo presente a la documentación que tiene en las instalaciones propias
5	¿poseen plan de mantenimiento a los depósitos de archivo?		x		no cuentan con plan de mantenimiento, solo se desarrolla el planteado desde la administración de la entidad pero no se realiza directamente en los depósitos de archivo sino en el área de oficinas	elaborar el plan de mantenimiento a depósitos que cuente con las condiciones establecidas en la normatividad
6	¿poseen estrategias para la preservación a largo plazo de los documentos electrónicos?	x			Estrategias tales como copiado de la información, backup	
7	¿existen un repositorio de información por el cual se puede generar los documentos hasta la	x			Se cuenta con el software de gestión documental (mercurio), como a su vez están desarrollando un aplicativo que va a	

	finalización del trámite?				tener interoperabilidad con los demás aplicativos	
--	----------------------------------	--	--	--	---	--

trabajar como el problema descrito en el Capítulo I., del presente trabajo de grado. De esta encuesta se elaboró un consentimiento informado el cual se aplicó al momento de realizar el proceso (véase anexo 3), con el fin de que lo leyeran y firmaran, dando así autorización para realizar las encuestas y realizar su respectivo análisis; como además es importante aclarar que dicha encuesta fue elaborada y aplicada por medio de formularios de Google desde el drive del correo institucional de la Universidad de Antioquia

Análisis de información

La encuesta documental se realizó a las áreas anteriormente mencionadas las cuales se considera que son las encargadas de la conservación y preservación de los documentos tanto físicos como digitales o electrónicos, en la gráfica N° 1 se evidencian los porcentajes de colaboradores participantes y el área a la que pertenece.

Es así como se observa en el grafico 1; De 13 usuarios internos el 76.9% (10) pertenecen al área de Tecnología e información y el 23.1% (3) a Gestión Administrativa

Área a la que pertenece

13 respuestas

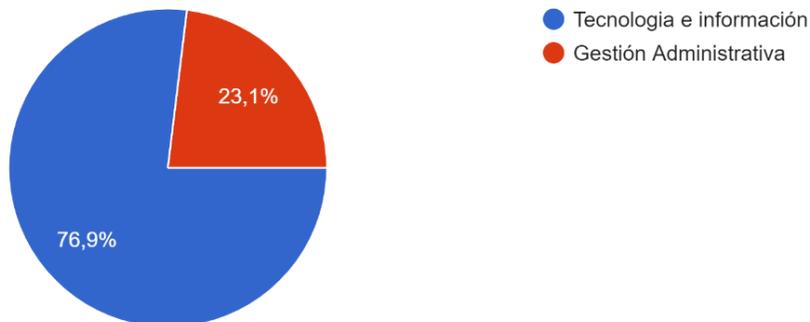


Gráfico 1 cantidad de usuarios

Para la pregunta siguiente que desarrolla el conocer si la entidad cuenta con estrategias para conservar la documentación nos encontramos con unos porcentajes equilibrados que tienden a la respuesta positiva que la entidad cuenta con estrategias de conservación graficándolo de la siguiente manera:

1. Poseen estrategias para conservar la documentación física, digital y electrónica en el tiempo

13 respuestas

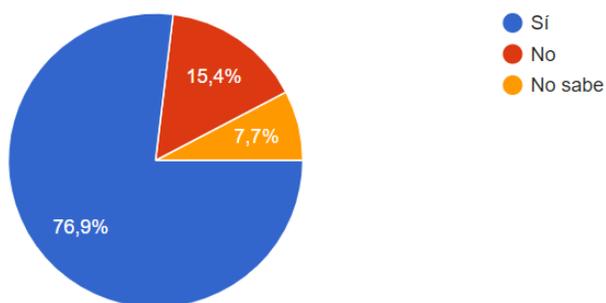


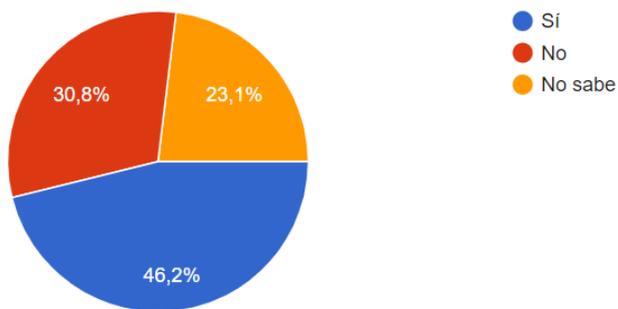
Gráfico 2 estrategias de conservar la documentación en el tiempo

Como lo indica el gráfico para la cantidad de población encuestada la entidad cuenta con estrategias de conservación de la documentación física, digital y electrónica en el tiempo por medio de copiado de información, backup, organización documental basados en la valoración documental.

Avancemos entonces un poco indicando el impacto que nos arrojó la pregunta 2 y 3 de la encuesta estructurada dejando como primer punto, que algunos de los colaboradores tanto del área administrativa y de tecnología de la información no cuentan con los conocimientos claros, la información al día o por el contrario la entidad no se ha tomado la tarea de divulgar por lo que además genera mala información de los colaboradores que para algunos la entidad cuenta con plan de preservación documental y un plan de contingencia pero para un 30.8% es un NO y más grave también que para el 23.1% su respuesta fue NO SABEN, dado que para ambas preguntas los porcentajes no se alteraron; según lo muestra las siguientes gráficas.

2. Tiene conocimiento si la EPS cuenta con un plan de prevención documental

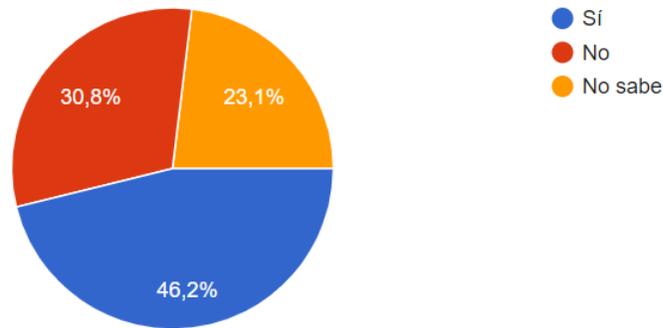
13 respuestas



Gráfica 3. Plan de preservación documental

3. Cuentan con un plan de contingencia documental en caso de suceder una eliminación inmediata de los sistemas de información

13 respuestas

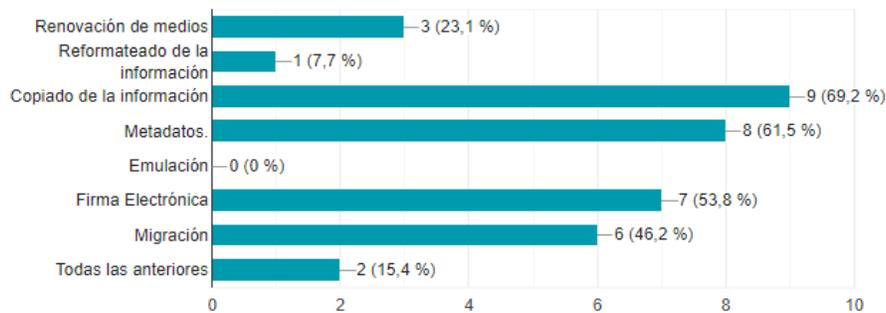


Gráfica 4. Plan de Contingencia documental

Como anteriormente se muestra la capacidad de conocimiento que cuenta los colaboradores, los planes que desarrolla la entidad, es ahora bien indicar cuáles estrategias Savia Salud EPS están centrando sus esfuerzos para realizar la mejor solución al momento de garantizar la preservación del documento en medio electrónico, para este caso evalúan el copiado de la información, metadatos, firma electrónica como principales estrategias según como lo muestra la gráfica 5, por lo que a su vez, creen que es adecuado la migración de la información y la renovación de los medios con el fin de realizar una seguridad informática con buen respaldo y que constituye la buena preservación y conservación de los documentos.

4. Cuáles de las siguientes estrategias Savia Salud EPS debe centrar sus esfuerzos por ser la mejor solución al momento de garantizar la preservación del Documento en medio electrónico

13 respuestas



Grafica 5. Estrategias de preservación documental

Para continuar con el desarrollo de las preguntas, la numero 5 nos habla sobre los riesgos que tiene identificada la entidad sobre los documentos, para esto cada uno de los colaboradores presento su punto de vista de los considerados, entre ellos contamos con pérdida física, daño físico, pérdida de integridad digital, violación de la confidencialidad, dificultad de identificación de la información, duplicidad de la información, reprocesos.

Pues bien ahora dichos riesgos mencionados anteriormente afectan directamente la información por lo que se hace necesario crear estrategias adecuadas que permitan que se pierda la documentación, que se realicen reprocesos, como a su vez cuenten con la protección de la misma por medio de los índices de información clasificada, reservada y pública, dando cumplimiento a la normatividad vigente tanto interna como el manual de seguridad informática como la ley de protección de datos, acuerdo 06 de 2014, entre otras normas aplicable a los documentos.

Veamos ahora los datos brindados por los colaboradores, frente a las pautas que en este momento la entidad se encuentra desarrollando para la preservación documental y las medidas que se adoptan en el caso de pérdida y reducción de riesgos, preguntas 6 y 9 respectivamente; como lo son respaldo por medio de Backup, información estructurada en Bases de Datos donde se respalda en medios magnéticos basándose en políticas establecidas y documentadas y copias de seguridad; es además importante anotar que no todos los colaboradores cuenta con el conocimiento de esto debido a la poca divulgación de los procedimientos.

Para la pregunta 7 sobre la existencia de políticas que regulen la creación de los documentos electrónicos en la EPS y quién es el responsable de aprobarlas y promulgarlas encontramos que el proceso de gestión documental desde el área de gestión administrativa es la encargada de elaborar, aprobar y divulgar los procedimientos que desglosen la gestión documental tanto para documentos físicos como digitales y electrónicos basados en la legislación archivística vigente, y para el tema de seguridad informática el área de tecnología es la encargada de promulgar la documentación necesaria para respaldar la creación y preservación de los documentos como manuales, políticas y procedimientos, los cuales se encuentran publicados en el sistema de gestión de la calidad; es así como se mencionan los documentos que consideran que se plasma la creación de los documentos. (ver grafica 6).

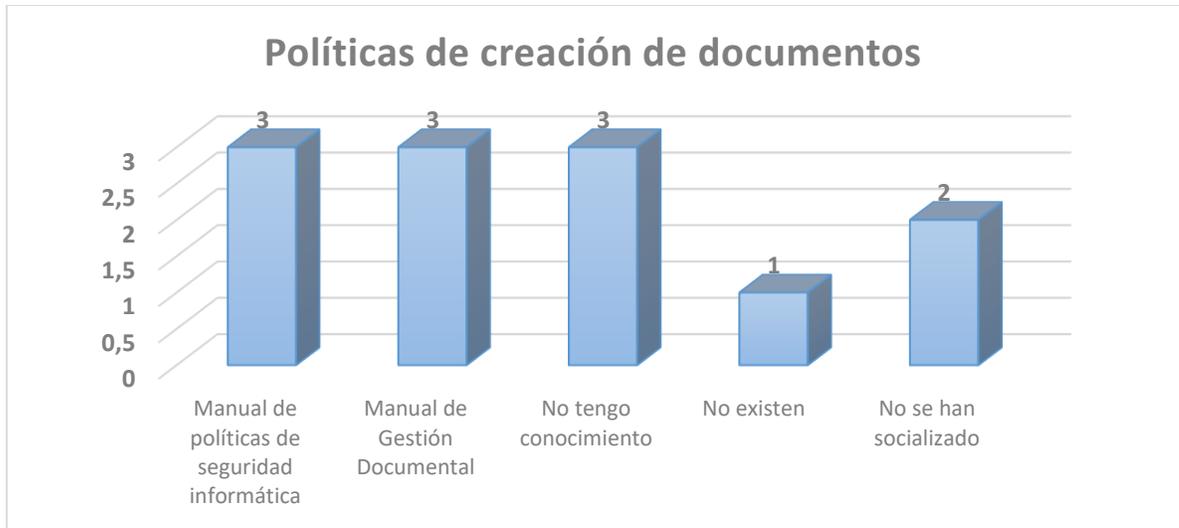
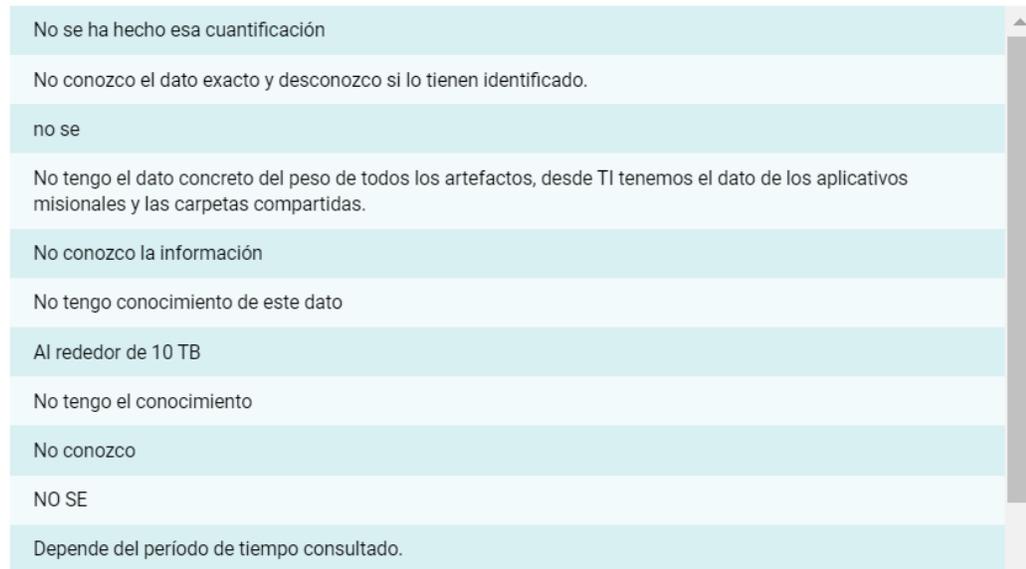


Gráfico 6. Política de creación de documentos

Podemos ahora abordar la pregunta 8, de cuántos documentos electrónicos y/o digitales en promedio pueden generarse en la EPS, teniendo en cuenta el peso de la información y las siguientes opciones: Sistemas de Gestión Documental, aplicativos, software, correo electrónico institucional (Gmail), carpetas compartidas en el sistema y/o repositorios de información, por lo que para esta, las respuestas fueron desconocidas debido a que en este momento no se cuenta con cuantificación del promedio de documentación generada, solo un colaborador describe un aproximado de 10 TB de documentación generada, así como se observa en la figura 3.

8. Cuántos documentos electrónicos y/o digitales en promedio pueden generarse en la EPS, teniendo en cuenta el peso de la información y las siguientes opciones: Sistemas de Gestión Documental, aplicativos, software, correo electrónico institucional (gmail) Carpetas compartidas en el sistema y/o repositorios de información

13 respuestas



No se ha hecho esa cuantificación
No conozco el dato exacto y desconozco si lo tienen identificado.
no se
No tengo el dato concreto del peso de todos los artefactos, desde TI tenemos el dato de los aplicativos misionales y las carpetas compartidas.
No conozco la información
No tengo conocimiento de este dato
Al rededor de 10 TB
No tengo el conocimiento
No conozco
NO SE
Depende del período de tiempo consultado.

Figura 4. Documentos promedio generados en la EPS

Seguidamente y después de realizar la cuantificación de los datos brindados por los 13 colaboradores, se desarrolló una encuesta al funcionario del área de Gestión Documental de 30 personas (véase anexo 2), en este caso a la coordinadora del proceso y que hace parte de la empresa Servisoft, que a su vez tiene a su cargo los procesos de recepción, radicación, distribución, organización, conservación y custodia de la documentación que genera la EPS.

De esta se analiza que por parte del proceso se conoce lineamientos sobre preservación digital según la normatividad que brinda el Archivo General de la Nación, la importancia de implementar pautas de permitan la adecuada preservación digital de los documentos garantizando la fiabilidad y conservación, brindando una buena consulta de la información según

soporte basado en metadatos que permitan de manera inmediata acceder a ellos. (Ver anexo 2 encuesta colaborador gestión documental)

Todo esto permitió identificar las acciones de preservación necesarias que tienen y puede realizar la entidad para garantizar la fiabilidad y autenticidad de los documentos a largo plazo como lo son:

- Nuevas herramientas tecnológicas: que permita realizar la trazabilidad de los documentos desde su producción documental hasta su disposición final sin importar su soporte original garantizando la adecuada ejecución de procesos y la conservación a largo plazo.
- Que Savia Salud EPS, se encuentra en un proceso de cumplimiento basado en la normatividad tanto internas como externas, como para el caso de la preservación digital a largo plazo basados en políticas de seguridad informática, ISO 27000, Ministerio de las TIC'S, llevando así una organización responsable y técnica de su archivo, que le permita, además: Un almacenamiento adecuado, íntegro, inmodificable y permanente; una recuperación ágil y oportuna que le permita cumplir con el deber de dar la información que requieran los interesados y las autoridades en un momento dado.
- Documentación de procesos, procedimientos e instrumentos de control archivístico que sirven de soporte para ser consultados por cualquier persona, siempre y cuando tenga el permiso del jefe del área, y pueden pedir copia de cualquier documento, teniendo en cuenta además el índice de información clasificada y reservada cumpliendo la Ley 1712 de 2014.

- Una de las acciones claves que cuenta la entidad para la preservación digital a largo plazo, son las copias de seguridad se realizan diariamente con el fin de no perder la información y sean respaldo a la hora de conservar la documentación.

4.2.3. Fase III. Estándares aplicados a los documentos

Para desarrollar el objetivo numero dos se plantea inicialmente estándares aplicados a la gestión documentales específicos vinculados a la normatividad vigente como lo son NTC-ISO 15489-1: Gestión de documentos. Parte 1: Generalidades. GTC-ISO/TR 15489-2 Guía Técnica Colombiana. Gestión de Documentos, parte 2 Guía. NTC-ISO 30300: Sistemas de gestión de registros: fundamentos y vocabulario. NTC-ISO 30301: Sistemas de gestión de registros: requisitos, como a su vez el Decreto 2609 de 2012

Producción documental: Hace referencia a la generación de documentos de las instituciones en cumplimiento de sus funciones. Éstos pueden ser de carácter interno o externo. La producción documental comprende los aspectos de origen y creación de documentos, conforme al desarrollo de las funciones propias de cada entidad o dependencia.

Organización documental: Se describe como el conjunto de acciones orientadas a la clasificación, ordenación y descripción de los documentos de una institución, como parte integral de los procesos archivísticos. Para ello se desarrolla bajo la norma los estándares de la normatividad archivística procesos tales como la clasificación, ordenación y descripción de los documentos garantizando su debida organización con el fin de disponer adecuadamente la conservación, preservación y valoración documental según lo contemplado en el instrumento archivístico tablas de retención documental.

Preservación y conservación documental: este estándar se define como el proceso que con lleva la valoración de los documentos por medio de los valores primarios y secundarios definidos en las TRD, por él lo cual se garantiza la perdurabilidad de los documentos, la preservación documental y disposición de los mismos cumpliendo el ciclo vital de los documentos tanto físicos como digitales y electrónicos, logrando así la adecuada consulta que se define como el acceso a un documento o grupo de documentos con el fin de conocer la información que contienen. La consulta garantiza el derecho que tiene un usuario (entidad, dependencia, persona natural) de acceder a la información contenida en los documentos de archivo y de ser necesario a obtener copia de los mismos. Para el cumplimiento de este propósito, los archivos deben atender los requerimientos y solicitudes de manera personal, telefónica, correo electrónico o remitiendo al usuario al funcionario competente.

4.2.4. Fase IV. Plan de preservación digital a largo plazo

Para dar continuidad al desarrollo de esta investigación se presentan las pautas básicas para la elaboración del plan de preservación digital a largo plazo, que desarrolla uno de los objetivos de este proyecto y que parte del sistema integrado de conservación pues este se define como el conjunto de acciones y estándares aplicados a los documentos durante su gestión para garantizar su preservación en el tiempo, independientemente de su medio y forma de registro o almacenamiento que aplica a los documentos digitales y electrónicos de archivo y que según el Artículo 18 del Acuerdo 006 de 2014 del AGN, *“Es el conjunto de acciones a corto, mediano y largo plazo que tienen como fin implementar los programas, estrategias, procesos y procedimientos, tendientes a asegurar la preservación a largo plazo de los documentos*

electrónicos de archivo, manteniendo sus características de autenticidad, integridad, confidencialidad, inalterabilidad, fiabilidad, interpretación, comprensión y disponibilidad a través del tiempo”.

La conservación del patrimonio documental de Savia Salud EPS debe garantizar la integridad física de los documentos durante todo el ciclo vital, lo definido en las Tablas de Retención Documental el soporte y medio como se encuentre la custodia y preservación a los documentos análogos y electrónicos, con el fin de garantizar la autenticidad, integridad, confidencialidad y la conservación a largo plazo de acuerdo a los instrumentos de control que además permite realizar procesos de migración de la información sin importar el medio tecnológico o de almacenamiento utilizado.

Es así entonces que el plan de preservación documental de Savia Salud EPS debe acoger a lo estipulado en el Acuerdo 006 de 2014, artículo 46, título XI. Conservación de documentos de la ley 594 de 2000 estableciendo como objetivo de este plan los lineamientos de preservación digital de los documentos protegiendo, garantizando y manteniendo el sistema de conservación de los documentos producidos por la entidad, y que tengan las características de integridad, autenticidad y acceso, por el tiempo que sean requeridos y de utilidad para la institución, como a su vez dar cumplimiento a las nuevas leyes que se derivan de la función pública como lo es la Ley de Transparencia, Ley de Protección de datos.

También es oportuno no dejar atrás el Decreto 1080 de 2015 que, dentro de su marco, difieren el concepto de preservación a largo plazo como un proceso que contempla las acciones que se realizan para garantizar la disponibilidad y el acceso a los documentos electrónicos sin importar los cambios tecnológicos que pueden suceder.

Principios de la preservación digital



Figura 5. Principios de preservación digital

Principio de integridad: Uso de mecanismos tecnológicos para garantizar integridad en el documento, por medio de esta se asegura que el documento se encuentra en su soporte original, tanto desde su estructura y contexto con el fin de evitar el grado de fiabilidad y autenticidad del documento

Principio de Autenticidad: Es la definición de elementos de datos para validar autenticidad., es decir que un documento es lo que afirma ser, que es creado y remitido por la persona que así lo afirma y que ha sido creado y enviado en cuando se dice.

Principio de Equivalencia. que corresponde a la característica de completitud e inalterabilidad del documento, garantizada por la seguridad a modificaciones posteriores a su creación.

Principio de Fiabilidad: Se entiende como el contenido es representación completa y precisa de las operaciones o actividades o hechos que dan testimonio, y pueden ser fuentes certeras de posteriores consultas de carácter probatorio

Principio de Disponibilidad. Un documento debe poder ser localizado, recuperado presentado e interpretado y debe reflejar las actuaciones que lo generaron.

Política de Preservación digital y seguridad informática

Las políticas de seguridad de la información tienen como objeto construir las medidas de índole técnica y de organización, necesarias para garantizar la seguridad de las tecnologías de información (equipos de cómputo, sistemas de información, redes (Voz y Datos)) que se utilizan en SAVIA SALUD EPS; como a su vez se elaboraron como base al Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información, que describe lo primordial de la norma ISO 27001:2013, las recomendaciones del estándar ISO 27002:2013 y la normatividad colombiana sobre privacidad de la información, en especial la ley 1581 de 2012, la ley 1712 de 2014 y sus decretos reglamentarios respectivos, sin dejar atrás la normatividad que regula la gestión documental Ley 594 del 2000.

Para el desarrollo de la política hay que tener presente su vigencia dado a que cada día las amenazas están en continuo proceso de expansión, lo que, unido al progresivo aumento de los sistemas de información, la custodia documental, preservación y disposición de la información para su consulta hace que todos los sistemas y aplicaciones estén expuestos a riesgos cada vez

mayores, que sin una adecuada gestión de los mismos, pueden ocasionar que su vulnerabilidad se incremente y por consiguiente los activos de información se vean afectados, es por este motivo que los integrantes de la EPS son los responsables del cumplimiento de las políticas de seguridad de la información.

Política general de seguridad de la información

Tenemos entonces que la entidad ha desarrollado una política general de seguridad informática con el fin de garantizar la adecuada accesibilidad a los documentos. Dicha política se extrajo del MA-TI-01 Manual de política de la seguridad información del sistema de gestión de la calidad de Savia Salud EPS.

“La gerencia de SAVIA SALUD EPS, entendiendo la importancia de una adecuada gestión de la información, se ha comprometido con la implementación de un Modelo de Seguridad y Privacidad de la información (MSPI) buscando establecer un marco de confianza en el ejercicio de sus deberes con sus afiliados, empleados y proveedores, todo enmarcado en el estricto cumplimiento de las leyes y en concordancia con la misión y visión de la entidad. Para SAVIA SALUD EPS, la protección de la información busca la disminución del impacto generado sobre sus activos, por los riesgos identificados de manera sistemática con objeto de mantener un nivel de exposición que permita responder por la integridad, confidencialidad y la disponibilidad de la misma, acorde con las necesidades de los diferentes grupos de interés identificados.

De acuerdo con lo anterior, esta política aplica a la Entidad según como se defina en el alcance, sus empleados, practicantes, proveedores y afiliados, teniendo en cuenta que los principios sobre los que se basa el desarrollo de las acciones o toma de decisiones alrededor del MSPI estarán determinadas por las siguientes premisas:

- Minimizar el riesgo en las funciones más importantes de la entidad.
- Cumplir con los principios de seguridad de la información.
- Cumplir con los principios de la función administrativa.
- Mantener la confianza de sus afiliados, socios, proveedores y empleados.
- Proteger los activos tecnológicos.
- Establecer las políticas, procedimientos e instructivos en materia de seguridad de la información.
- Fortalecer la cultura de seguridad de la información en los empleados, proveedores, practicantes y afiliados de SAVIA SALUD EPS.
- Garantizar la continuidad del negocio frente a incidentes.

SAVIA SALUD EPS ha decidido definir, implementar, operar y mejorar de forma continua un Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información, soportado en lineamientos claros alineados a las necesidades del negocio, y a los requerimientos regulatorios” (MA-TI-01 Savia Salud eps).



Figura 6. Integración de Principios, Políticas y Estrategias

Con el fin de dar claridad a los principios que regula el sistema de conservación (SIC), se hace necesario identificar los principios que debe aplicar la entidad Savia Salud EPS para llevar a buen término y cumplimiento de la política, según lo expuesto anteriormente garantiza para la conservación y preservación documental, tanto los tangibles (p. ej. hardware) como intangibles (p. ej. Software e información), procurando que su descripción se encuentre siempre actualizada.

A continuación, se detalla algunos principios que requieren tener presente para desarrollar los procesos:

Identificación y Clasificación de Activos: Para la descripción y clasificación de los activos de información se debe desarrollar un documento denominado Registro de Activos de Información, de acuerdo con los lineamientos establecidos en la Ley 1712 de 2014 y el Decreto 103 de 2015. Este documento se debe revisar y si es del caso actualizar al menos 1 vez al año, o cuando se identifiquen necesidad de reflejar cambios en este.

Etiquetado o rotulado de Activos: Para este caso de activos tangibles, tales como

equipos de cómputo, impresoras, dispositivos móviles, dispositivos extraíbles, etc, se deberá realizar un etiquetado de tal manera que se identifique los activos en donde se va a preservación la documentación con el fin de evitar daño y pérdida de los mismos.

Disposición de Activos: Se debe contar con un procedimiento para realizar la baja de un activo de información, teniendo en cuenta la conservación de la información allí almacenada y los lineamientos entregados por el programa Gobierno Digital según el Decreto 10018 de 2018

Almacenamiento de activos intangibles: Toda la información propia de la gestión de SAVIA SALUD debe residir en las bases de datos, en la red o repositorios que cuente la entidad como en medios de almacenamiento externo entregado y/o respaldado por tecnología, nunca en los discos duros de las estaciones de trabajo, este almacenamiento debe dar cumplimiento a este plan de preservación digital como a su vez la política de seguridad informática.

Protección de datos personales: Savia Salud EPS se debe comprometer con el cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013 como a su vez la Ley 1712 de 2014.

Confidencialidad: Para procurar un alto nivel de confidencialidad en el manejo de la información relacionada, por una parte, con datos personales en especial los que hacen parte de la historia clínica y/o de la situación de salud de una persona, orientación sexual o religiosa de un afiliado, o de datos personales de menores de edad, entre otros datos sensibles, y de otra parte e información transaccional de la Entidad, Savia Salud EPS deberá firmar un acuerdo de

confidencialidad en el contrato laboral, o de prestación de servicios. Adicionalmente, deberá establecer los adecuados controles tecnológicos que minimicen el riesgo de la ruptura de la confidencialidad respectiva.

Acciones de preservación digital

Para llevar a cabo el buen desarrollo del plan de preservación digital de tiene en cuenta además las acciones que permitan la articulación de la política de seguridad informática y preservación digital basado en la norma técnica ISO 27000

Estrategias de preservación a largo plazo

Las estrategias de preservación digital a largo plazo para Savia Salud EPS son una conjugación de los principios y las alternativas técnicas basadas en la política que crean para la preservación digital tanto como seguridad informática y gestión documental entre ellos se debe garantizar:

Identificar los documentos electrónicos: Esta estrategia se enfoca en definir la identificación del documento, su medio de producción como el área a la que pertenecen estableciendo a su vez el tiempo de retención establecido en las Tablas de Retención Documental, la categorización de originalidad de los documentos electrónicos para su preservación.

Respaldo de la información: Se deben realizar copias de respaldo (Backup) que permitan recuperar datos perdidos accidental o intencionadamente de las bases de datos y unidades de red; las copias de respaldo deben contar con la misma seguridad que los datos originales, los datos que se incluyen no se deben limitar a archivos de información, fuentes y

objetos de los programas del aplicativo, bases de datos, equipos de comunicaciones, software y documentación de SAVIA SALUD.

Seguridad informática: Los archivos deben estar en un lugar con acceso limitado y debe controlarse el préstamo de los expedientes como a su vez dar cumplimiento al índice de información clasificada y reservada dependiendo del acceso al cual se puede permitir; se debe establecer un sistema de revisión de los soportes y si es necesario deben programarse migraciones a otros soportes más seguros. En todo caso debe elaborarse una copia de seguridad de los archivos y debe guardarse en un lugar diferente al archivo con las adecuaciones y seguridades requeridas.

Renovación de medios: Esta estrategia es aplicable a los documentos digitales dado que pueden estar en riesgo de obsolescencias tecnológica y la durabilidad del sistema donde se encuentra conservado pierde sus principios y es ilimitada; donde puede existir vulnerabilidad de la información y se hace necesaria renovar medios, teniendo en cuenta procedimientos tales como reformatado de la información en sistemas obsoletos donde se implica la transferencia de los mismo al nuevo sistema de información y el copiado de la información basada en documentos electrónicos contando a su vez la seguridad de la información y el acceso a ello.

Migración: Se debe integrar los documentos electrónicos de archivo al Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (SGDEA), por el cual se debe contar con él, dado que permite de que los documentos electrónicos con fines de preservación que sufrirán procesos de migración, conversión u otras transformaciones técnicas que sean necesarias para garantizar su permanencia y posibilidad de uso a lo largo del tiempo generen el adecuado proceso. Durante los procesos de migración se debe documentar el proceso que se realiza con el fin de mantener la integridad, autenticidad de los documentos

Emulación: esta estrategia consiste en la simulación de una tecnología a través de otra tanto para los sistemas computacionales software y hardware

Administrar versiones de los documentos electrónicos de archivo: Las versiones son documentos electrónicos de archivo que ha sufrido cambios o modificaciones, pero que formalmente han sido aceptadas con tiempos de vigencia los cuales deben estar contemplado además en el sistema de gestión de la calidad.

Firma electrónica: Para el caso de documentos con la necesidad de firmas electrónicas vigentes y activas durante largos periodos de tiempo, la estrategia propone el uso de firma digitales para la preservación digital de los documentos y cumplir con la nueva m longevas, con recomendación de uso exclusivo para las tipologías documentales que defina

Acciones a nivel cultural de preservación digital

Para estimar las acciones culturales para la preservación de los documentos digitales es necesario tener presente las problemáticas tales como:

- Desconocimiento sobre el tema de la preservación digital
- Falta de interés de la preservación digital
- Falta de divulgación de políticas, programas y procedimientos sobre la reservación digital

Debido a las problemáticas anteriormente mencionadas se debe contemplar acciones que enmarcan la buena gestión entre ellas pueden estar:

- Fortalecimiento de políticas de preservación digital desde los procesos de gestión documental y seguridad informática

- Programas de capacitación frente a los procesos que se desarrollen sobre la preservación digital

En definitiva, para el cumplimiento de las políticas de seguridad y el cumplimiento técnico de las mismas, deben ser cumplidas por todos los integrantes que hacen parte de SAVIA SALUD, por lo tanto, el incumplimiento de las normas que se estipuladas pueden acarrear dificultades en los procesos.

Se aclara además que este proyecto se describe las pautas para la preservación digital a largo plazo según el análisis obtenido durante la investigación.

Capítulo 5

Conclusiones y recomendaciones

El desarrollo que ha tenido la archivística en una sociedad desinteresada por un tema de mayor importancia cada vez coge rumbo significativo de los cuales surgen también interrogantes acerca de ¿Cómo se verá la gestión documental en un futuro las organizaciones?, ¿Qué se debe implementar en las organizaciones para que la conservación documental sirva de patrimonio cultural de un lugar?, ¿Cómo se puede lograr transparencia documental en un país marcado por la desidia administrativa?, para poder responder a estas preguntas se plantea un punto de vista archivístico del cual la necesidad fundamental de poseer en todas las organizaciones sean públicas, privadas es generar transparencia y trazabilidad en la documentación, conociéndose

también allí que estamos en la era digital donde los documentos electrónicos se verán marcados en todas las administraciones.

Por lo tanto, se pretende identificar sus falencias, investigar la normatividad que a nivel documental aplica y la necesidad de darles a conocer el proceso de investigación, del cual se generan recomendaciones a trabajar en el archivo, todo esto va marcado a que los próximos años la gestión documental se trabaje en lo que en la sociedad actual se enmarca los documentos electrónicos.

La búsqueda de información en cuanto a los conceptos relacionados a este proyecto como preservación digital en materia de archivística no se encuentra bien estructurado, por lo que unos cuantos nos tomamos la tarea de investigar problemáticas que existen en los archivos de cualquier entidad, en cuanto a este proyecto Savia Salud EPS ha decidido permitir tomar la iniciativa de investigar para generar cambios y alternativas de mejora en sus archivos.

También se llega a la conclusión de fortalecer más la investigación archivística, referenciando autores que trabajen los conceptos archivísticos y la necesidad de mostrar los archivos como un tema fundamental del cual nos va a permitir un acceso transparente en lo que conservan la entidad; todo esto nos permite conocer por medio de análisis documental las necesidades que pueden tener la institución y las transformaciones de los procesos de gestión documental.

Dentro de las conclusiones que se lograron obtener en esta investigación nos permite concluir que Savia Salud Eps cuenta con estrategias interesantes que logran desarrollar en su momento la efectiva preservación documental teniendo así:

- La entidad está trabajando con la preservación documental, desde la creación de políticas de seguridad informática, manejo de documentación para soportes físicos, digitales y electrónicos, ven la necesidad de desarrollar más estrategias que permitan lograr al fin el adecuado funcionamiento de la entidad, el cumplimiento de la normatividad y el punto central del negocio
- La EPS se encuentran en proceso de nueva reestructura tecnológica con un nuevo aplicativo con el fin de poseer un software propio que garantice la trazabilidad de la información bajo los sistemas de producción documental para avalar una preservación adecuada y necesaria desde la fiabilidad y autenticación de los documentos hasta su disposición final.
- El proceso de gestión documental desde el área administrativa se encuentra en la capacidad de contar con mejoras para desarrollar todos los procesos, por lo que se infiere que la encuesta realizada para los equipos de trabajo de tecnología y administrativa, tienen conocimientos de las estrategias que en su momento viene desarrollando el área desde el proceso de gestión documental como conceptos claves que han sido divulgados a su personal, pero que en su momento se encuentra fortaleciendo su grupo de profesionales con el fin de lograr desarrollar adecuadamente los procesos.
- La Política de seguridad informática que cuenta la entidad encamina la preservación documental, pero a su vez desde el área responsable tiene a conocimiento su falta de divulgación investigación de conceptos que reflejen adecuadamente los procesos, procedimientos y normas que regulan la normatividad.

Se concluye además que el ejercicio del proceso de análisis y de encuesta fue claro para el equipo al que se le desarrolló, el compromiso y grado de conocimiento del personal, fue evidente, que lo realizaron de acuerdo con su propio conocimiento y capacidad técnica de la manera más efectiva y correcta posible, mostrándose dispuestos a la colaboración.

Se destaca este aspecto porque en el transcurso del diagnóstico y la encuesta los colaboradores realizaban sus labores y se les solicito espacio para apoyar el adecuado desarrollo y analices del proyecto, y es nada más lejos de la realidad, el personal entrevistado y observado realizando sus funciones reflejan un dominio de las tareas que le fueron asignadas, con el conocimiento que le fue impartido y con los “valores agregados” que de acuerdo con su propia experiencia le permiten manejar una mayor eficiencia, un menor error y una entrega efectiva y a tiempo logrando así los objetivos misionales de la entidad.

Para el proceso de Gestión documental se considera un proceso susceptible de mejoras y adolece de algunas deficiencias, es un proceso armado y funcional y actualmente responde a los requerimientos mínimos que requiere la entidad, como a su vez tiene la iniciativa, el personal adecuado con el fin de lograr resultados positivos tanto económicos, patrimoniales que requieran, tanto en el software Mercurio que ofrece las funcionalidades propias y permiten desarrollar aún más, pero carece de falencias importante que este proceso se encuentra en custodia por un tercero.

Entre tanto en una entidad, cualquiera que sea, el recurso humano es su activo más importante y en el caso particular de Savia Salud, donde cada uno está comprometido con su trabajo, el personal se convierte en un recurso invaluable y generador de valor dentro de la organización.

Finalmente podemos realizar una recomendación general a la entidad, como lo es de suma importancia contar con la interacción de los procesos de gestión documental y tecnología de información razón por la que son las encargadas de la conservación de los documentos desde su producción hasta su conservación y disposición final garantizando la preservación a largo plazo tanto para los soportes físicos, digitales y electrónicos; como a su vez trabajar en la interoperabilidad de los aplicativos y que la documentación se conserve en uno solo con el fin de garantizar la preservación digital a largo plazo.

Se recomienda además incluir en los programas de capacitación, el tema de la Gestión Documental, seguridad informática con el fin de suministrar a los usuarios internos que consultan en el archivo, la información necesaria y específica de acuerdo a su necesidad, buscando afianzar la relación que se debe tener entre ambos tipos de usuario y los colaboradores del proceso. Por otro lado, se hace necesario elaborar todos los instrumentos archivísticos que regulan la normatividad archivística para evitar vacíos en la operación del sistema de gestión documental, logrando además que haya una participación activa en el medio electrónico y se fortalezca el tema de uso adecuado de papel, como los son: política de gestión documental, programa de gestión documental, Plan institucional de archivos (PINAR), Modelo de requisitos para la Gestión de Documentos electrónicos, Sistema de conservación documental (SIC) entre otros.

De ante mano se agradece al equipo de colaboradores de la entidad que permitió desarrollar esta investigación como a su vez la iniciativa que tuvieron los líderes de las áreas en dejar desarrollar pautas que brindan mejoría a sus procesos y con relación a este ejercicio académico, se fortalecieron los conocimientos obtenidos en la academia y se aplicaron otros para finalmente lograr la consolidación de datos que permitieron el desarrollo de dicho trabajo.

Bibliografía

- Ampudia, J. E. (1995). *Institucionalidad y Gobierno: Un ensayo sobre la dimensión archivística de la Administración Pública*. Bogotá: ISBN 958-9298-00-1.
- Archivo General de la Nación. (14 de Julio de 2000). *Ley 594 de 2000*. Bogotá, Colombia
- Archivo General de la Nación. (2018). *Fundamentos de preservación digital a largo plazo*. Bogotá, Colombia
- Bonilla, C. L. (2009). *Identificación de la aplicación de la normatividad y de los procedimientos archivísticos en las organizaciones públicas municipales (Alcaldías, Hospitales, Concejos y Personerías) del Oriente antioqueño*. Programas y Proyectos de Extensión BUPPE. Medellín
- Cazau, Pablo. 2006. *Introducción a la Investigación en Ciencias Sociales*. Tercera Edición. Buenos Aires, marzo 2006. Módulo 404 Red de Psicología online – www.galeon.com/pcazau
- Conservación del patrimonio documental, recuperado en: http://www.udea.edu.co/wps/wcm/connect/udea/c236ba51-edfc-4b58-95e4-a028d05c61a5/patrimonio_papel.pdf?MOD=AJPERES
- Giménez Chornet, V. acceso de los ciudadanos a los documentos como transparencia de la gestión pública.: *Public Access to documents supports transparency in public administration*. *El Profesional de la Información*. 21, 5, 504-508, Sept. 2012. ISSN: 13866710.
- Gobierno de Colombia, Departamento Administrativo de la Función Pública. (2017). *Sistema Integral de Conservación SIC*. (Versión 1) Recuperado de

<http://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/3074804/2017-06->

[22_SIC_sistema_integrado_conservacion.pdf/531f74ef-b923-4325-b4ed-172eb55edf97](http://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/3074804/2017-06-22_SIC_sistema_integrado_conservacion.pdf/531f74ef-b923-4325-b4ed-172eb55edf97)

-González, S. (2006). Archivos desorganizados fuente de corrupción administrativa. Bogotá: Imprenta Nacional de Colombia.

Gutiérrez E. (2018) <https://www.nosonpapeles.com/hacer-un-diagnostico-de-archivo/> consultado el 20 agosto de 2019

Foucault, M. (1976). Vigilar y Castigar. Buenos Aires: Siglo XXI editores.

-Heredia Herrera, A. (2008). Gestión de documentos y administración de archivos. *Códices*, 4(2), 43-50.

Recuperado de:

<http://eprints.rclis.org/20256/1/Gesti%C3%B3n%20de%20documentos%20y%20administraci%C3%B3n%20de%20archivos.pdf>

-Homez Rodríguez Nancy Yamile, Mayorga Tovar Liliana, Trabajo de grado, guía para la identificación y manejo del riesgo en los procesos documentales de la administración pública del sector central del gobierno nacional, 2007, Recuperado de:

<http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/2015/T88.07%20H753g.pdf?sequence=1>

ISO Organización Internacional de Normalización. (2005). ISO 9000:2005. Bogotá: Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC).

ISO Organización Internacional de Normalización. (2006). ISO 27001. Bogotá: Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC).

-Normas relacionadas con la protección del patrimonio cultural en Colombia, recuperado en:

http://www.unesco.org/culture/natlaws/media/pdf/colombia/colombia_listaactualizada_2008_spaorof.pdf

-Rodríguez Aquice Jhannet, Proyecto de grado; *manual de procedimientos para la organización del archivo central de la gerencia regional santa cruz de la administradora boliviana de carreteras (abc)*. Recuperado de:

<http://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/10941/RAJ.pdf?sequence=1>

-Rodríguez. Cabo. Paula. (2013). Proyecto de organización y puesta en marcha de un sistema de archivo en el Archivo Municipal del Ayuntamiento de Algimia de Alfara: Universidad Politécnica de Valencia. Recuperado de

<https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/32837/Memoria.pdf?sequence=1>

-Rodríguez Gómez, G. G. (1996). *Métodos de investigación cualitativa*. Capítulo II. En el libro Metodología de la investigación cualitativa. Madrid: Ediciones Aljibe.

-Russo, Patricia. (2009). Gestión Documental en Organizaciones (1Ed). Recuperado de

<https://books.google.com.co/books?id=AOkL0OYJp54C&printsec=frontcover&dq=sistemas+de+organizaci%C3%B3n+y+conservaci%C3%B3n+documental&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiRzdLo77zaAhWMrVkJKHb0NDzkQ6AEIJAA#v=onepage&q=sistemas%20de%20organizaci%C3%B3n%20y%20conservaci%C3%B3n%20documental&f=false>

Savia Salud EPS. (2018). Manual de política seguridad informática. Recuperado de

<https://sites.google.com/a/saviasaludeps.com/sistema-gestion-de-calidad/gestion-tecnologia/8-manuales-ti> intranet. 18 de septiembre de 2019

- Serra Serra, J. (2001). Gestión de los documentos digitales: Estrategias para su conservación. El profesional de la información. pp. 4-18. Recuperado de

http://eprints.rclis.org/11449/1/Gesti%C3%B3n_de_los_documentos_digitales.pdf

-Térmens, Miquel (2014). Preservación Digital (1Ed). Recuperado de

[https://books.google.com.co/books?hl=es&lr=&id=RKPNAgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT3&dq=preservaci%C3%B3n+digital+a+largo+plazo&ots=YSh-](https://books.google.com.co/books?hl=es&lr=&id=RKPNAgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT3&dq=preservaci%C3%B3n+digital+a+largo+plazo&ots=YSh-LbK_9k&sig=I5yAcPrxfjTkRdU0kZc0Sxolmi4&redir_esc=y#v=onepage&q=preservaci%C3%B3n%20digital%20a%20largo%20plazo&f=false)

[LbK_9k&sig=I5yAcPrxfjTkRdU0kZc0Sxolmi4&redir_esc=y#v=onepage&q=preservaci%C3%](https://books.google.com.co/books?hl=es&lr=&id=RKPNAgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT3&dq=preservaci%C3%B3n+digital+a+largo+plazo&ots=YSh-LbK_9k&sig=I5yAcPrxfjTkRdU0kZc0Sxolmi4&redir_esc=y#v=onepage&q=preservaci%C3%B3n%20digital%20a%20largo%20plazo&ots=YSh-LbK_9k&sig=I5yAcPrxfjTkRdU0kZc0Sxolmi4&redir_esc=y#v=onepage&q=preservaci%C3%B3n%20digital%20a%20largo%20plazo&f=false)

[B3n%20digital%20a%20largo%20plazo&ots=YSh-LbK_9k&sig=I5yAcPrxfjTkRdU0kZc0Sxolmi4&redir_esc=y#v=onepage&q=preservaci%C3%](https://books.google.com.co/books?hl=es&lr=&id=RKPNAgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT3&dq=preservaci%C3%B3n+digital+a+largo+plazo&ots=YSh-LbK_9k&sig=I5yAcPrxfjTkRdU0kZc0Sxolmi4&redir_esc=y#v=onepage&q=preservaci%C3%B3n%20digital%20a%20largo%20plazo&ots=YSh-LbK_9k&sig=I5yAcPrxfjTkRdU0kZc0Sxolmi4&redir_esc=y#v=onepage&q=preservaci%C3%B3n%20digital%20a%20largo%20plazo&f=false)

[B3n%20digital%20a%20largo%20plazo&f=false](https://books.google.com.co/books?hl=es&lr=&id=RKPNAgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT3&dq=preservaci%C3%B3n+digital+a+largo+plazo&ots=YSh-LbK_9k&sig=I5yAcPrxfjTkRdU0kZc0Sxolmi4&redir_esc=y#v=onepage&q=preservaci%C3%B3n%20digital%20a%20largo%20plazo&ots=YSh-LbK_9k&sig=I5yAcPrxfjTkRdU0kZc0Sxolmi4&redir_esc=y#v=onepage&q=preservaci%C3%B3n%20digital%20a%20largo%20plazo&f=false) 25/07/2019

Anexos

Anexo 1 Encuesta a funcionarios del área de Tecnología e Información

Encuesta Trabajo de Investigación

*Obligatorio

INFORMACIÓN GENERAL

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: "PAUTAS PARA LA PRESERVACIÓN DIGITAL A LARGO PLAZO. CASO ALIANZA MEDELLÍN ANTIOQUIA - SAVIA SALUD EPS."

Objetivo: Formular pautas para la preservación digital a largo plazo para el Centro de Administración Documental de Alianza Medellín de Antioquia – Savia Salud EPS.

Entrevistadora: NANCY ELENA BETANCUR BETANCUR

Población objeto : Personal de Savia Salud EPS

Lugar: Sede Administrativa Business Plaza piso 13.

2019

METODOLOGÍA

Se dará inicio a la Encuesta con la presentación de los objetivos de la investigación, así como de dar una información general de la misma; esto con el propósito de que los colaboradores implicados tengan conocimiento de la misma y sean un apoyo para dar claridad en las encuestas que se realizarán en la entidad.

Se informa que la entrevista será de manera presencial, dentro de la sede administrativa con previa agenda solicitada al colaborador, con el propósito de realizar el análisis de la información recolectada, sirviendo de apoyo a la gestión deseada. Además, por ende, se indica que el análisis de la información de esta investigación es con el fin de conocer las pautas para la preservación digital a largo plazo, la percepción que tiene los colaboradores

pautas para la preservación digital a largo plazo, la percepción que tiene los colaboradores por el proceso como también los avances que han surgido, las diferentes necesidades que se generan. De igual forma, se da a conocer la estructura de la encuesta y se notifica que la información recopilada tiene fines académicos en el marco del desarrollo del trabajo de grado, para obtener el título de Archivista en la Universidad de Antioquía y que los resultados obtenidos serán dados a conocer al Área de Gestión Administrativa

Se informa que esta encuesta se realizara por medio de formularios google del correo electrónico de la Universidad de Antioquia.

Posteriormente, se les invita a leer y diligenciar el consentimiento informado al iniciar la entrevista; se agradece al participante.

Información personal

Nombre *

Tu respuesta

Dirección de correo electrónico *

Tu respuesta

Cargo *

Tu respuesta

Área a la que pertenece *

- Tecnología e información
- Gestión Administrativa

Preguntas

Apreciado colaborador, le invitamos a contestar cada pregunta de manera veraz, lo cual le tomará unos minutos. Le informamos que sus respuestas son anónimas y agradecemos toda la colaboración y apoyo brindado para el logro de los objetivos propuestos en el presente estudio.

Preservación de los documentos electrónicos en la EPS

1. Poseen estrategias para conservar la documentación física, digital y electrónica en el tiempo *

- Sí
- No
- No sabe

2. Tiene conocimiento si la EPS cuenta con un plan de

2. Tiene conocimiento si la EPS cuenta con un plan de prevención documental *

- Sí
- No
- No sabe

3. Cuentan con un plan de contingencia documental en caso de suceder una eliminación inmediata de los sistemas de información *

- Sí
- No
- No sabe

4. Cuáles de las siguientes estrategias Savia Salud EPS debe centrar sus esfuerzos por ser la mejor solución al momento de garantizar la preservación del Documento en medio electrónico *

4. Cuáles de las siguientes estrategias Savia Salud EPS debe centrar sus esfuerzos por ser la mejor solución al momento de garantizar la preservación del Documento en medio electrónico *

- Renovación de medios
- Reformateado de la información
- Copiado de la información
- Metadatos.
- Emulación
- Firma Electrónica
- Migración
- Todas las anteriores

5. ¿Tienen identificados los riesgos a los que están expuestos los documentos en la entidad?. Cuales *

Tu respuesta

6. ¿Qué pautas han utilizado para la preservación de los documentos digitales en la EPS? *

Tu respuesta

7. Existen políticas que regulen la creación de los documentos electrónicos en la EPS y quién es el responsable de aprobarlas y promulgarlas, en que forman ayudan y controlan la gestión documental. *

Tu respuesta

8. Cuántos documentos electrónicos y/o digitales en promedio pueden generarse en la EPS, teniendo en cuenta el peso de la información y las siguientes opciones: Sistemas de Gestión Documental, aplicativos, software, correo electrónico institucional (gmail)Carpetas compartidas en el sistema y/o repositorios de información *

Tu respuesta

9. Qué medidas de seguridad se tiene establecidas, para reducir el riesgo de pérdida de información de las bases de datos de Savia Salud EPS

institucional (gmail) Carpetas compartidas en el sistema y/o repositorios de información *

Tu respuesta

9. Qué medidas de seguridad se tiene establecidas, para reducir el riesgo de pérdida de información de las bases de datos de Savia Salud EPS

Tu respuesta

Observaciones

Tu respuesta

ENVIAR

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

UNIVERSIDAD DE ANTIOQUÍA

ESCUELA INTERAMERICANA DE BIBLIOTECOLOGÍA

PREGRADO: ARCHIVÍSTICA

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: “PAUTAS PARA LA PRESERVACIÓN DIGITAL A LARGO PLAZO. CASO ALIANZA MEDELLIN ANTIOQUIA - SAVIA SALUD EPS.”

PROCESO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

ENCUESTA INDIVIDUAL

I. Datos generales

Objetivo	Formular pautas para la preservación digital a largo plazo para el Centro de Administración Documental de Alianza Medellín de Antioquia – Savia Salud EPS.
Población objeto	Personal del área de Gestión Administrativa.
Lugar	Sede Administrativa Business Plaza piso 13.
Fecha	2019
Investigadora	Nancy Elena Betancur Betancur.

II. Metodología

Se dará inicio a la Encuesta con la presentación de los objetivos de la investigación, así como de dar una información general de la misma; esto con el propósito de que los colaboradores implicados tengan conocimiento de la misma y sean un apoyo para dar claridad en las encuestas que se realizarán en la entidad.

Se informa que la entrevista será de manera presencial, dentro de la sede administrativa con previa agenda solicitada al colaborador, con el propósito de realizar el análisis de la información recolectada, sirviendo de apoyo a la gestión deseada. Además, por ende, se indica que el análisis de la información de esta investigación es con el fin de conocer las pautas para la preservación digital a largo plazo, la percepción que tiene los colaboradores por el proceso como también los avances que han surgido, las diferentes necesidades que se generan. De igual forma, se da a conocer la estructura de la encuesta y se notifica que la información recopilada tiene fines académicos en el marco del desarrollo del trabajo de grado, para obtener el título de Archivista en la Universidad de Antioquía y que los resultados obtenidos serán dados a conocer al Área de Gestión Administrativa

Posteriormente, se les invita a leer y diligenciar el consentimiento informado al iniciar la entrevista; se agradece al participante.

III. Preguntas

Apreciado colaborador, le invitamos a contestar cada pregunta de manera veraz, lo cual le tomará unos minutos. Le informamos que sus respuestas son anónimas y agradecemos toda la colaboración y apoyo brindado para el logro de los objetivos propuestos en el presente estudio.

Las preguntas se basaron en los siguientes aspectos

a) Preservación de los documentos electrónicos en la EPS

1 ¿Conoce los lineamientos que establece el Archivo General de la Nación sobre la preservación de los documentos electrónicos y digitales? **R/ CONSERVAR EL DOCUMENTO ELECTRÓNICO EN SU SOPORTE ORIGINAL Y CERTIFICADO. LOS DOCUMENTOS QUE NACEN ELECTRÓNICOS Y QUEDAN ELECTRÓNICOS DEBEN PERMANECER EN SU SOPORTE ELECTRONICO SEGÚN LAS POLITICAS DE PRESERVACIÓN QUE ESTABLECE CADA ENTIDAD CUMPLIENDO EL**

-Para usted que es la preservación digital. GUARDAR Y RESERVAR LA INFORMACIÓN POR LOS SISTEMAS TECNOLOGICOS QUE CUENTA LA ENTIDAD TENIENDO PRESENTE LAS POLITICAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y LOS DATOS

2 ¿Considera necesario implementar unas pautas en la entidad que permitan la preservación digital de los documentos? **SI, UNAS PAUTAS QUE GARANTICEN LA FIABILIDAD, PRESERVACION Y CONSERVACIÓN DE LOS DOCUMENTOS**

3. ¿Realizan algún proceso de preservación digital en la entidad? Descríbalo

R/ SE GUARDA LA INFORMACIÓN DE ACUERDO A LOS APLICATIVOS QUE CUENTA LA ENTIDAD GARANTIZANDO LA INFORMACIÓN SE ENCUENTRE VIEGENTE EN SU SOPORTE DIGITAL EN LOS SERVIDORES PROPIOS Y TERCERIZADOS.

- 4 ¿Conocen la normatividad que regula la conservación y custodia digital en la nueva era digital? **R/ NO, NO TENGO EL CONOCIMEINTO DE ELLA.**

b) Pautas archivísticas en la gestión electrónica de documentos

1. ¿Conoce usted la normatividad regula los documentos electrónicos en la entidad? **R/ SE CUENTA CON MINIMO CONOCIMIENTO SOBRE ELLA, POR LO QUE EL AREA ENCARGADA EN ESTE MOMENTO DE APOYAR LA REGULACION DE LOS DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS ES TECNOLOGIA E INFORMACIÓN Y SE BASAN EN LA ISO 27000**

c) Administración de documentos electrónicos

1. ¿Qué labores realiza usted para la entidad SAVIA SALUD EPS? **R/ ADMINISTRACION DEL SOFTWARE DE GESTIÓN DOCUMENTAL, DEL ARCHIVO CENTRAL, CUSTODIA, LA ADMINISTRACION DE LAS TAQUILLAS DE CORRESPONDENCIA, MANEJO DE PROCESOS DE ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL PARA 4 SERIES DOCUMENTALES.**
2. Como es el tratamiento actual que se le brindan a los documentos electrónicos y digitales en la entidad.

R/ SE GARANTIZA LA CONSERVACIÓN POR MEDIO DE UN SISTEMA DE GESTION DOCUMENTAL (SOFTWARE - MERCURIO) CON LA FINALIDAD DE CONSULTAR DE MANERA INMEDIATA LOS DOCUMENTOS A LOS USUARIOS INTERNOS PARA SU TRAMITE,

R/ SE GARANTIZA LA CONSERVACION DE LOS DOCUMENTOS DIGITALES POR MEDIO DEL SOFTWARE MERCURIO PERMITIENDO EL MANEJO Y CONTROL DE LA INFORMACION QUE SE REGISTRA EN EL MISMO PARA SU CONSULTA

3. Si vas a consultar un documento electrónico y/o digital como es el procedimiento.

R/ SEGÚN LA POLITICA INTERNA DEL PROCESO, SE CUENTA CON UN PROCEDIMIENTO DE CONSULTA DE DOCUMENTOS COMO, POR EJEMPLO.

➤ **LOS COLABORADORES DE SAVIA SALUD EPS DEBEN SOLICITAR LA INFORMACION A TRAVES DE UN CORREO ELETRÓNICO INDICANDO LA FINALIDAD SE LA CONSULTA, ESTA DEBE ESTAR APROBADA POR SU JEFE INMEDIATO.**

➤ **SE CREAN USUARIOS CON PERMISOS PARA LA VISUALIZACION DE LA INFORMACION, ESTA DEBE SER APROBADA POR EL JEFE DEL AREA**

4. Cuáles son los aplicativos y/o software que emplean en la entidad para la gestión de los documentos electrónicos y digitales, En donde conservan los documentos electrónicos y digitales (repositorios, ordenadores, aplicativos).

R/ MERCURIO ES EL SOFWARE QUE SE ADMINISTRA DE ACUERDO CON LAS CONDICIONES DE CONTRATACIÓN

5. Cuáles son los metadatos que emplean para la recuperación de la información.

R/ DEPENDE DEL TIPO DE EXPEDIENTE Y DOCUMENTO: CEDULA, NOMBRE, RADICADO, ENTIDAD

6. Que tratamiento se le debe brindar a los siguientes documentos: R/

Confidenciales: GUARDAR LA INFORMACIÓN CUMPLIENDO CON EL INDICE DE INFORMACIÓN SI ES CLASIFICADA O RESERVADA

Reservados: RESERVACIÓN DE LA INFORMACIÓN QUE GARANTICE LA PRIVACIDAD DE ESTA

Públicos: SON LOS DOCUMENTOS QUE ESTAN A DISPOSICIÓN EN CUALQUIER TIPO DE MEDIO SEGÚN LA DOCUMENTACIÓN QUE GENERA LA ENTIDAD

7. ¿En caso de que la entidad pierda información por cualquier circunstancia cuáles documentos pueden generar más impacto y afectar la organización?

Información Financiera: (Estados financieros, libros contables, proyectos presupuestales) X

Información Legal: (legislación relacionada)

Información de Gestión Humana: (Nómina, historias laborales) X

Información Misional: (Actas, directivas gerenciales, informes de gestión, informes a entes de control entre otros) X

- 8 ¿En qué soportes se encuentra la información del Archivo?
- a. Papel X
 - b. cassettes
 - c. CD X
 - d. Video

- e. Fotos
 - f. otros. DIGITALES
- 9 ¿Existe interoperabilidad entre los aplicativos y software utilizados en la EPS? **R/ EN ESTE MOMENTO SE ENCUENTRA EN CURSO, YA QUE LA EPS ESTA CREANDO UN NUEVO APLICATIVO QUE HACE INTEROPERABILIDAD ENTRE TODOS**
- 10 ¿Tienen políticas para el análisis de la degradación de los soportes y la posibilidad de migración de la información? **R/ DESDE LA EPS NO TIENE DESCONOCIMIENTO, SE UTILIZA LA POLITICA DESDE LA ENTIDAD SERVISOFT DONDE SE ENCUENTRA TERCERIZADA LA DOCUMENTACION DE LA EPS.**
- 11 Qué medidas han tomado con respecto a la seguridad de la información. **R/ LA SEGURIDAD QUE MANEJA EL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL MERCURIO POR MEDIO DE BACKUP, COPIADO DE LA INFORMACIÓN Y POR PARTE DEL ÁREA DE TECNOLOGIA DAN CUMPLIMIENTO AL MANUAL DE SEGURIDAD INFORMATICA.**
- 12 ¿Qué formatos emplean para la conservación y almacenamiento de los documentos electrónicos y digitales en los sistemas de información? **R/ SE UTILIZAN FORMATOS DE XML, PDF, XLS, JPG, PPT**
- 13 ¿Cuáles procesos de migración han realizado para la preservación de estos documentos, para evitar la incompatibilidad? **R/ HASTA EL MOMENTO NO SE HAN REALIZADO MIGRACION Y SI HSE HAN HECHO LOS DESCONOSZCO**
- 14 ¿La entidad tiene definidos el tiempo en que debe conservar los documentos que genera, en que se basan para tomar estas decisiones?

Valores primarios y secundarios X

Tablas de Retención Documental X

Políticas definidas por la misma entidad

Legislación vigente X

Otra

- 15 ¿Considera que el documento electrónico y/o digital tiene valor probatorio? SI,
SIEMPRE Y CUANDO ESTA GARTANTIZADO POR MEDIO DE UN SOFTWARE
O ENTIDAD CERTIFICADO
- 16 ¿Han tenido algún inconveniente o ha sido sancionada la entidad por no tener la
información electrónica y/o digital a tiempo? R/ NO
- 17 Realizan copias de seguridad, cada cuanto y con qué fin las realizan. R/ LAS COPIAS
DE SEGURIDAD SE REALIZAN DIARIAMENTE CON EL FIN DE NO PERDER LA
INFORMACIÓN
- 18 ¿Por qué es necesario conservar los documentos electrónicos en la EPS? R/ PORQUE
GAR ANTIZAN CUALQUIER TRAMITE, RESPALDO DE DOCUMENTACIÓN Y
SIRVE DE TESTIMONIO HISTORICO PARA RECOONSTRUCCIÓN DE LA
MEMORIA INSTITUCIONAL
- 19 Cuales riesgos considera que pueden afectar los documentos electrónicos
- Falta de políticas archivísticas X
- Pérdida de información por degradación de soportes
- Políticas de seguridad informática
- Obsolescencia tecnológica X
- Otra

20 ¿Hay información electrónica o digital en la entidad que ya no sea posible recuperar? Si,
No cuál. SE DESCONECE SI HA PASADO

21 ¿Bajo qué criterios o medidas se realiza la consulta de los documentos electrónicos?

**R/ SE REALIZAN DIARIO CON CRITERIOS DE SUPERVISIÓN, TRAMITES Y DE
ACUERDO A LAS REVISIONES DE LOS ENTES DE CONTROL Y OTROS
CRITERIOS.**

22 ¿Qué medidas se adoptan para garantizar la adecuada conservación de documentos
electrónicos? **R/ BACKUP**

23 ¿La entidad cuenta con los siguientes instrumentos archivísticos?

- Cuadro de Clasificación Documental Sí No
- Plan Institucional de Archivos Sí No
- Inventario Documental Sí No
- Modelo de requisitos para la Gestión de Documentos electrónicos Sí No
- Banco terminológico de Series, Subseries y tipos documentales Sí No
- Mapa de procesos, flujos documentales y descripción de las funciones de cada unidad
administrativa Sí No
- Tablas de Control de Acceso Sí No
- Programa de Gestión Documental Sí No Parcial

24 ¿La entidad ha realizado eliminación de documentos de archivo digitales? Sí No

¿Se deja registro de ellos? ¿En dónde? ¿Quién aprueba este procedimiento?

25 ¿Los documentos que conforman el Archivo digital se encuentran clasificados por Fondo, Sección, Subsección, Serie, Subseries?, ¿unidades documentales simples y compuestas.

R/ SOLO EN EL SOFTWARE DE GESTIÓN DOCUMENTAL, PERO EN OTROS APLICATIVOS DESCONOZCO LA INFORMACIÓN

26 Comentarios finales

R/ TODA LA INFORMACION QUE SE REGISTRA EN ESTA ENTREVISTA SE BASA EN LAS OBLIGACIONES CONTRATUALES QUE ESTABLE LA ENTIDAD CON EL CLIENTE.

Es de anotar que savia salud EPS está mejor en el proceso de gestión documental

Muchas gracias.

UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA
ESCUELA INTERAMERICANA DE BIBLIOTECOLOGÍA
FORMATO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA LA PARTICIPACIÓN EN
INVESTIGACIONES

INVESTIGACIÓN:

Título: “PAUTAS PARA LA PRESERVACIÓN DIGITAL A LARGO PLAZO. CASO ALIANZA MEDELLIN ANTIOQUIA - SAVIA SALUD EPS.”

Ciudad y fecha: Medellín, agosto de 2019

Yo, _____ declaro haber sido informado sobre los propósitos, objetivos, procedimientos de intervención y evaluación que se llevarán a cabo en esta investigación y los posibles riesgos que se puedan generar de ella, autorizo a Nancy Elena Betancur Betancur, estudiante de pregrado de Archivística de la Universidad de Antioquia, para la realización de entrevista, la cual tiene como objetivo “ Formular pautas para la preservación digital a largo plazo para el Centro de Administración Documental de Alianza Medellín de Antioquia – Savia Salud EPS”

Adicionalmente se me informó que:

- Mi participación en esta investigación es completamente libre y voluntaria, estoy en libertad de retirarme de ella en cualquier momento.

- No recibiré beneficio personal de ninguna clase por la participación en este trabajo de investigación. Sin embargo, se espera que los resultados obtenidos permitirán mejorar los procesos en Savia Salud EPS.
- Toda la información obtenida y los resultados de la investigación serán tratados con la finalidad del objeto de la investigación.
- Puesto que toda la información en este proyecto de investigación es llevada al anonimato, los resultados personales no pueden estar disponibles para terceras personas, de acuerdo a la ley estatutaria 1581 de 2012 de protección de datos y la ley 1266 de 2008. Hago constar que el presente documento ha sido leído y entendido por mí en su integridad de manera libre y espontánea.

Firma _____

Documento de identidad No. _____ de _____