



**Análisis de la producción documental en la Dirección de Organismos Comunales de la
Secretaría de Participación y Cultura Ciudadana de la Gobernación de Antioquia entre
marzo de 2020 y marzo de 2021**

Maria Fernanda Taborda Díaz

Tutor

Cesar Augusto Rojas Tejada Magister en Administración de Negocios

Universidad de Antioquia
Escuela Interamericana de Bibliotecología
Archivística
Medellín, Antioquia, Colombia
2021

Cita	(Taborda Díaz, 2021)
Referencia	Taborda Díaz, M. F. (2021). <i>Análisis de la producción documental en la Dirección de Organismos Comunales de la Secretaría de Participación Ciudadana y Cultura Ciudadana de la Gobernación de Antioquia entre Marzo de 2020 y Marzo de 2021</i> [Trabajo de grado profesional]. Universidad de Antioquia, Medellín, Colombia.
Estilo APA 7 (2020)	



CRAI Escuela Interamericana de Bibliotecología

Repositorio Institucional: <http://bibliotecadigital.udea.edu.co>

Universidad de Antioquia - www.udea.edu.co

Rector: John Jairo Arboleda Céspedes

Decano/Director: Dorys Liliana Henao Henao

El contenido de esta obra corresponde al derecho de expresión de los autores y no compromete el pensamiento institucional de la Universidad de Antioquia ni desata su responsabilidad frente a terceros. Los autores asumen la responsabilidad por los derechos de autor y conexos.

Tabla de contenido

Resumen	7
Abstract	8
Introducción	9
1 Planteamiento del problema y Justificación	10
2 Objetivos	12
2.1 Objetivo general	12
2.2 Objetivos específicos.....	12
3 Marco teórico	13
4 Metodología	16
5 Resultados	18
5.1 Objetivo 1	18
5.1.1 Diseño de la encuesta.....	18
5.1.2 Aplicación de la encuesta.....	25
5.1.3 Resultados obtenidos y análisis	26
5.1.3.1 Análisis Cualitativo	26
5.1.3.2 Análisis Cuantitativo	29
5.1.4 Conclusiones	32
5.2 Objetivo 2	35
5.2.1 Resultados obtenidos	37
5.2.2 Análisis de la información recolectada	39
5.2.3 Análisis muestreo cuantitativo	45
5.2.3.1 Metodología	45
5.2.3.2 Análisis del muestreo	50

5.2.3.3 Conclusiones	56
5.3 Objetivo 3	59
6 Conclusiones Generales	71
7 Recomendaciones	72
8 Referencias	73
9 Anexos	77
Anexo 1.	77
Anexo 2	77
Anexo 3.	77
Anexo 4.	77

Lista de tablas

Tabla 1 Guía de preguntas	19
Tabla 2 Escala de valoración	31
Tabla 3 Relación de preguntas con la valoración obtenida	32
Tabla 4 Preguntas de entrevista	35
Tabla 5 Lineamientos del proceso de producción documental	62

Lista de figuras

Figura 1 Distribución de expedientes Mercurio	28
Figura 2 Documentos en Mercurio por carpetas	28
Figura 3 Porcentaje de preguntas cuantitativas	29
Figura 4 Escala de valoración proceso de Producción Documental	31
Figura 5 Imagen de la matriz de muestreo	46
Figura 6 Software mercurio generador de reportes	47
Figura 7 Software Mercurio filtro: Tipo de documento	48
Figura 8 Software Mercurio filtro: Ítem.....	48
Figura 9 Software Mercurio filtro: Tipologías Dirección de Organismos Comunales	49
Figura 10 Tipos de formatos del documento.....	50
Figura 11 Características documento de archivo	52
Figura 12 Autenticidad.....	53
Figura 13 Integridad.....	54
Figura 14 Fiabilidad	54
Figura 15 Disponibilidad.....	55
Figura 16 Firma electrónica o digital	55
Figura 17 Características genéricas de un documento electrónico de archivo.....	57
Figura 18 Marco Normativo.....	61

Resumen

El presente trabajo de grado se realizó bajo la modalidad de prácticas académicas, que se desarrollaron en la Dirección de Organismos Comunes de la Secretaría de Participación y Cultura Ciudadana de la Gobernación de Antioquia, en el programa “Prácticas de Excelencia” durante el periodo 2021-1. Dicho trabajo tuvo como propósito analizar el proceso de “Producción Documental” dentro de la Dirección, esto por medio de una mirada del antes y el después de la pandemia generada por el virus COVID-19, tomando en cuenta que se comenzó a desarrollar la producción documental con el modelo de “Trabajo en casa”. Este análisis de enfoque mixto contó con métodos y técnicas como la entrevista, la encuesta y el muestreo, que permitieron ahondar sobre el proceso de producción documental; como resultado se presenta una guía práctica que indica la forma para llevar a cabo el proceso de producción documental desde la modalidad del “trabajo en casa”. Las conclusiones presentadas al final de este escrito evidencian los hallazgos, las problemáticas y recomendaciones presentadas a la Dirección de Organismos Comunes para que continúen el proceso de producción documental de una forma correcta.

Palabras clave: Producción documental, trabajo en casa, teletrabajo, guía práctica, documentos, archivos.

Abstract

This degree work was carried out under the modality of academic practices, which were developed in the Dirección de Organismos Comunes de la Secretaría de Participación y Cultura Ciudadana de la Gobernación de Antioquia, in the program "Practices of Excellence" during the period 2021-1. The purpose of this work was to analyze the process of "Documentary Production" within the Directorate, this through a look at the before and after the pandemic generated by the COVID-19 virus, taking into account that the documentary production began to be developed with the model of "Work at home". This mixed approach analysis included methods and techniques such as interview, survey and sampling, which allowed to delve into the process of documentary production; as a result, a practical guide is presented that indicates how to carry out the process of documentary production from the "work at home" modality. The conclusions presented at the end of this paper show the findings, problems and recommendations presented to the Directorate of Community Organizations to continue the process of document production in a correct manner.

Keywords: Document production, work at home, teleworking, practical guide, documents, archives.

Introducción

El presente trabajo de grado fue desarrollado en la modalidad de prácticas académicas del pregrado de Archivística de la Escuela Interamericana de Bibliotecología de la Universidad de Antioquia, se realizó con base en las prácticas de excelencia de la Gobernación de Antioquia en la Dirección de Organismos Comunes de la Secretaría de Participación y Cultura Ciudadana, en el periodo 2021-1; que fueron ejecutadas de forma virtual debido a las disposiciones de aislamiento emitidas por los entes nacionales. En el texto se evidencia la problemática encontrada, los respectivos análisis que se realizaron y el producto final que dejó todo el proceso.

Inicialmente se identificó la problemática, todo esto durante el proceso de las actividades propuestas y desarrolladas por la persona encargada de guiar en el proceso de práctica, la problemática estuvo enfocada en uno de los procesos de la gestión documental: la producción documental, que no se viene desarrollando de forma adecuada desde que inicio la pandemia generada por el virus Covid-19, se detectó una serie de irregularidades en el momento de la creación de los expedientes que se tienen en la Dirección. Después de esta identificación se procedió a realizar un análisis sobre el proceso de producción documental en la Dirección donde se pretendía conocer cómo se desarrollaba este antes de la contingencia por el virus Covid-19 y cómo se hace ahora que están utilizando la modalidad de teletrabajo y trabajo en casa, para finalmente desarrollar una guía de buenas prácticas sobre el proceso de producción de acuerdo los resultados encontrados.

Este trabajo nace por interés organizacional y profesional; también con un propósito académico, reconocer cómo pueden ser aplicados los conceptos en este tipo de análisis a un contexto específico y cuáles son los logros y nuevos conocimientos a partir de los resultados de este.

1 Planteamiento del problema y Justificación

Dentro de la estructura orgánica de la Gobernación de Antioquia se encuentra la Secretaría de Participación y Cultura Ciudadana, la cual se encarga de liderar los procesos de fortalecimiento de las organizaciones comunales y sociales, la implementación del sistema de participación ciudadana, la formación para las veedurías ciudadanas y el control social y la construcción participativa de políticas públicas que permitan la incidencia efectiva de las comunidades en las decisiones públicas. Además, realiza la vigilancia, inspección y control de los organismos comunales del Departamento de Antioquia, con lo cual contribuye al funcionamiento de dichos organismos de acuerdo a la ley. (Gobernación de Antioquia)

En la estructura de esta secretaría se encuentra la Dirección de Organismos Comunales que es la encargada de implementar la política pública 033 de 2011 para la acción comunal en 117 municipios del Departamento de Antioquia. De acuerdo con la gestión documental y los procesos de la misma, en la dirección de Organismos Comunales se han llevado a cabo procesos archivísticos de manera empírica, dado que no cuentan con un profesional que los guíe y apoye en estos temas, la ayuda que han recibido ha sido por parte de terceros y no ha sido constante.

En el mes de marzo del 2020 el mundo comenzó a vivir una situación inesperada para todos, la pandemia del virus COVID- 19, que generó un sinnúmero de cambios en la vida de todas las personas, instituciones y organizaciones, cambios que fueron drásticos y en muchos casos improvisados. En las empresas se tomaron medidas para continuar realizando las labores diarias y así poder seguir dando cumplimiento a sus tareas, los organismos gubernamentales emitieron recomendaciones que exigían cambiar la forma como normalmente los empleados desarrollaban sus actividades, una de estas fue el “teletrabajo” y “el trabajo en casa” como opciones para mitigar los contagios.

La Gobernación de Antioquia para dar continuidad a sus labores, cumplió con esas recomendaciones y lineamientos emitidos por los entes nacionales y envió al personal para sus casas a seguir ejecutando las labores desde allí. Con el desarrollo de estas labores desde casa, empezó a cambiar la forma en que se realizaban los procesos, se solucionaron las necesidades que tenían, pero no se miró de fondo cómo era la forma correcta de solucionar, es por ello que uno de los problemas que se generó en la Dirección de Organismo Comunales está relacionado con la producción documental, ya que tiene y recibe documentación por diferentes medios para

conformar los expedientes y no hay una forma estandarizada para llevar a cabo dicha acción. Lo que ha generado que los expedientes y, por lo tanto, los documentos pierdan sus características principales y dejen de ser documentos de archivo.

El análisis se limita a un periodo de tiempo que va desde el mes marzo del 2020 que fue donde se dio origen a todo lo relacionado con la pandemia del virus COVID- 19 y se crearon las estrategias para seguir dando continuidad a las actividades, esto con el traslado de los lugares de trabajo a casa, en ese momento cambió la forma en cómo se desarrollaba el proceso de producción documental de la Dirección de Organismos Comunales, hasta el mes de Marzo de 2021 que es el mes en que por coincidencia se inician las prácticas académicas en esta institución. El periodo de un año permite hacer un análisis profundo de cómo se realizó este proceso y así poder crear estrategias que permitan hacerlo de una manera responsable, consiente y segura desde cualquier parte del mundo donde se realice por la modalidad del “tele trabajo” o “trabajo en casa”.

Por tanto, lo que se pretende analizar es la forma en cómo se están conformado los expedientes con las variables que se tuvieron con la pandemia del virus COVID-19, para así proponer acciones de mejora que permitan la estandarización del proceso dentro de la dirección y de esta forma lograr una mejor gestión y trámite de estos, igualmente cumplir con la normatividad archivística que rige dicho proceso y así poder tener unos expedientes íntegros y seguros.

2 Objetivos

2.1 Objetivo general

Analizar el proceso de producción documental en un periodo de tiempo comprendido entre marzo del 2020 y marzo del 2021 en la Dirección de Organismos Comunes de la Secretaría de Participación y Cultura Ciudadana de la Gobernación de Antioquia.

2.2 Objetivos específicos

Realizar un análisis previo de la producción documental antes de la entrada de la pandemia por el virus COVID-19 en la Dirección de Organismos Comunes.

Analizar la producción documental de la Dirección de Organismos Comunes entre marzo de 2020 a marzo de 2021 teniendo en cuenta la condición del “trabajo en casa” y “tele trabajo”.

Crear una guía de buenas prácticas con la forma en la que se deben seguir realizando el proceso de la producción documental desde la modalidad del “trabajo en casa”.

3 Marco teórico

Por medio de la práctica académica se busca proponer acciones que ayuden en el proceso de producción documental en la Dirección de Organismos Comunales, para ello es necesaria la conceptualización de algunos términos que serán utilizados en este análisis.

Para comenzar se referencia el concepto de **producción documental** como uno de los procesos de la gestión documental, el cual está enfocado al estudio de los documentos en la forma de producción o ingreso, formato y estructura, finalidad, área competente para el trámite, proceso en el que actúa y los resultados esperados (Archivo General de la Nación).

También se define como es la generación de documentos hecha por las instituciones en cumplimiento de sus funciones (Archivo General de la Nación, 2006). Este proceso genera varias actividades que se deben tener en cuenta en el momento de gestionar, igualmente se deben tomar en cuenta las etapas por las que atraviesan los documentos desde que se producen hasta su disposición final, a lo que se conoce como **ciclo vital del documento**, este ciclo se relaciona con la permanencia de los documentos en cada una de los tres tipos de archivo: gestión, central e histórico. En el Mini Manual de Tablas de Retención se define como las “etapas sucesivas por las que atraviesan los documentos desde su producción o recepción en la oficina y su conservación temporal, hasta su eliminación o integración a un archivo permanente” (Archivo General de la Nación).

En el proceso de producción documental, se generan documentos con información registrada en cualquier forma y medio, por lo tanto, pueden existir dentro de un archivo documentos con diferentes características. De ahí que, sea necesario incluir otro concepto como lo es el **documento de archivo**, el Consejo Internacional de Archivos (ICA, 2016) lo define como:

Un instrumento de carácter contemporáneo que es creado por individuos y organizaciones en el desarrollo de sus actividades; con el transcurrir del tiempo estos documentos se convertirá en una ventana que nos permitirá tener acceso a los eventos ocurridos en el pasado. Los documentos de archivo son tan variados como sus formatos, podemos encontrarnos con documentos escritos, fotográficos, gráficos, sonoros, digitales, analógicos, etc. Los documentos son conservados tanto por instituciones de carácter público y privado como por individuos a lo largo y ancho del globo.

Además, debe cumplir con unas características específicas para que adquiera la condición de documento de archivo, debe ser auténtico, fiable, íntegro y útil dentro del archivo en el que se gestione.

En el transcurso del tiempo la información ha migrado a otros soportes y es por ello que ya no solo se habla de un documento de archivo físico, sino también de un **documento electrónico de archivo**, considerado como un registro de la información generada, recibida, almacenada, y comunicada por medios electrónicos, que permanece en estos medios durante su ciclo vital; es producido por una persona o una entidad en razón de sus actividades y debe ser tratado conforme a los principios y procesos archivísticos. (Archivo General de la Nación, 2006). Al igual que el documento de archivo físico debe cumplir con las características mencionadas anteriormente para ser considerado documento electrónico de archivo.

Los documentos constituyen los **expedientes**, los cuales conforman los archivos en las instituciones. El Archivo General de la Nación (2014) afirma que:

Son el conjunto de documentos producidos y recibidos durante el desarrollo de un mismo trámite o procedimiento, acumulado por una persona, dependencia o unidad administrativa, vinculados y relacionados entre sí y que se conservan manteniendo la integridad y orden en que fueron tramitados, desde su inicio hasta su resolución definitiva.

Dentro los expedientes existe unos tipos, está **el expediente híbrido**, el cual es conformado simultáneamente por documentos análogos y electrónicos, que a pesar de estar separados forman una sola unidad documental por razones del trámite o actuación (Archivo General de la Nación, 2014). Igualmente, el **expediente digital**, que es definido en el Acuerdo 002 de 2014 del AGN (2014) como una copia exacta de un expediente físico cuyos documentos originales, tradicionalmente impresos, son convertidos a formato electrónicos mediante procesos de digitalización y finalmente está el **expediente electrónico** también definido por el Archivo General de la Nación (2014) como:

Conjunto de documentos y actuaciones electrónicos producidos y recibidos durante el desarrollo de un mismo trámite o procedimiento, acumulados por cualquier causa legal,

interrelacionados y vinculados entre sí, manteniendo la integridad y orden dado durante el desarrollo del asunto que les dio origen y que se conservan electrónicamente durante todo su ciclo de vida, con el fin de garantizar su consulta en el tiempo.

4 Metodología

Para el desarrollo de este análisis fue necesario establecer un enfoque, un método y unas estrategias que permitieran establecer comparaciones acerca del trabajo de producción documental realizado en la Dirección de Organismos Comunes de la Secretaría de Participación Social y Desarrollo Cultural de la Gobernación de Antioquia.

Se utilizó el enfoque mixto, el cual mezcla la metodología de investigación cualitativa y cuantitativa, con esta se obtiene una perspectiva más amplia y profunda del fenómeno: la investigación se sustenta en las fortalezas de cada método (cuantitativo y cualitativo) y no en sus debilidades; formular el planteamiento del problema con mayor claridad, así como las maneras más apropiadas para estudiar y teorizar los problemas de investigación; producir datos más ricos y variados mediante la multiplicidad de observaciones, ya que se consideran diversas fuentes y tipos de datos, contextos o ambientes y análisis. (La investigación mixta, estrategia andragógica fundamental para fortalecer las capacidades intelectuales superiores, 2012)

Además, usó como estrategia el “método de caso”, ya que el análisis se enfocó en el abordaje intensivo de una pequeña parte de la institución, es un caso particular en el que se analizaron los procesos de la producción documental que permitió la elaboración de un diagnóstico de cómo se hacía dicho trabajo, antes y después de la aparición de la pandemia generada por el virus Covid-19, y finalmente se estableció la forma adecuada para seguir creando y gestionando la documentación que finalmente conforma los expedientes. Igualmente se hizo “el muestreo” por medio del cual se recolectaron los datos necesarios para el análisis que permitió generar indicadores.

Las técnicas que se utilizaron fueron: la entrevista, como una técnica que “se enmarca en comportamientos verbales para extraer información sobre representaciones asociadas a comportamientos vividos, y permite recoger la subjetividad” (Cifuentes Gil, 2011). También se hicieron encuestas, que posibilitaron la obtención de información veraz y oportuna, tomando en cuenta que fue aportada por las personas implicadas en la situación.

Los instrumentos usados para recolectar la información fueron: una guía de entrevista y un cuestionario que se diseñó y realizó con la ayuda de herramientas ofimáticas. Para llevar a cabo este proceso se realizaron una serie de fases consecutivas de la siguiente manera: la primera, la planificación de la estructura del cuestionario y la entrevista; la segunda, la elaboración de las

preguntas con la ayuda de las herramientas ofimáticas como Word y Excel de Microsoft para la redacción de las mismas y la ayuda de formularios de Google que ofrece opciones para recopilar la información y tabularla, mostrando gráficos y estadísticas de la información recolectada en los cuestionarios; la tercera, la validación del funcionamiento de las herramientas tecnológicas que se usaron para crear el cuestionario y las que se van a utilizar para llevar a cabo las entrevistas; la cuarta, la redacción del cuestionario y la entrevista definitiva para su distribución y programación de encuentros con las personas encargadas de este proceso; como quinta, la programación de las entrevistas a través de Meet o el Skype empresarial con los funcionarios para la recolección y compilación de la información; por último, se hizo un análisis de la información que permitió detectar cómo se ha llevado y se lleva a cabo el proceso de la producción documental, con el que finalmente se crearon la guía y las recomendaciones necesarias para el mejoramiento de este proceso.

5 Resultados

5.1 Objetivo 1

Para la realización y ejecución del primer objetivo planteado en el trabajo, se recurrió a los métodos y herramientas que ya se habían mencionado en la metodología del anteproyecto, como lo fue el estudio de caso porque lo se quería indagar sobre una situación en particular y como técnica se utilizó la entrevista que estuvo apoyada de un cuestionario.

Se plantearon actividades relacionadas con la creación del instrumento con el que se desarrolló el objetivo, como se iba a llevar a cabo su aplicación y finalmente actividades encaminadas al análisis de la información que se recolectó. A continuación, aparecen las actividades realizadas.

5.1.1 Diseño de la encuesta

En esta primera actividad se llevó a cabo la creación y el planteamiento de diversas preguntas enfocadas al proceso de producción documental, se formularon un total de 40 preguntas, 18 abiertas que permitieron respuestas más extensas y 22 cerradas, de las cuales 12 permitían elegir entre las opciones sí, no, en ocasiones y las otras 10 para evaluar el avance de una actividad, procedimientos asociados al proceso de producción documental en una escala de 1 a 5, con estas se validó la información de una manera concisa e inmediata; estas estuvieron divididas en 3 secciones, con el fin de aplicar tanto el enfoque cualitativo como cuantitativo. Las preguntas de la entrevista tuvieron como finalidad obtener suficiente información acerca de cómo se estaba realizando el proceso de producción documental en la Dirección de Organismos Comunales de la Secretaria de Participación y Cultura Ciudadana de la Gobernación de Antioquia antes del mes de marzo del año 2020, ya que en este momento todo se realizaba con normalidad y el proceso se hacía desde los puestos de trabajo asignados a los funcionarios dentro de la institución.

Después de tener claras las preguntas, se ingresaron en la herramienta “Google Forms”, la cual permite organizar las preguntas en diferentes sesiones y con diversas opciones para responderlas, también obtener los datos de una forma más ordenada y permite crear graficas que

ayudan en el proceso de análisis de la información. A continuación, se presentan las preguntas que se realizaron (**Tabla 1**):

Tabla 1 Guía de preguntas

PREGUNTA	ENFOQUE	PROPÓSITO
ABIERTAS		
¿Qué tipos documentales producía la Dirección de Organismos Comunales?	Cualitativo	Indagar acerca de cuáles eran esas tipologías documentales que estaban produciendo, de acuerdo a la tabla de retención.
¿Qué políticas había establecidas para el proceso de producción documental?	Cualitativo	Mirar los criterios que se tenían en cuenta para la elaboración de los documentos dentro de la Dirección de Organismos Comunales.
¿Cuáles eran los pasos del proceso de producción documental?	Cualitativo	Comprender como se realizaba la creación, diseño de los formatos y documentos hasta su etapa final, conforme al desarrollo de las funciones de la dependencia.
¿Cuáles formatos se utilizaban para el proceso?	Cualitativo	Saber que formato les permitía registrar las actividades que hacían dentro del proceso de producción documental.
¿Qué características tenían los documentos que hacen parte del proceso?	Cualitativo	Conocer si eran auténticos y originales, inalterables, si tenían accesibilidad y si contaban con un valor probatorio.
¿Cuáles eran los registros	Cualitativo	Entender que documentos

del proceso?		utilizaban para registrar todo lo que hacía parte del proceso de producción documental.
¿De qué manera llegaban los documentos físicos a la institución?	Cualitativo	Averiguar los medios por los cuales ingresaban los documentos físicos a la Dirección de Organismos Comunales.
¿Cómo se conformaban los expedientes físicos en la dirección?	Cualitativo	Saber el procedimiento que seguían para la creación del expediente en la Dirección de Organismos Comunales.
¿Cuál es la información que debían asociar, registros, documentos ¿Qué características tienen estos?	Cualitativo	Conocer cuáles eran los registros y documentos que conforman la serie documental de los documentos producidos por las juntas de acción comunal.
¿Cómo se conservaban los documentos físicos y los digitales?	Cualitativo	Comprender las estrategias que tenían establecidas para custodiar y preservar la documentación en diferentes soportes.
¿Se elaboraban los documentos de manera manual o se implementaban herramientas tecnológicas? ¿Cuáles?	Cualitativo	Indagar cuales eran las formas en que se elaboraban los documentos, que herramientas utilizaban para ello.

¿Qué sistemas de información utilizaban para el proceso?	Cualitativo	Saber los softwares que utilizaban para administrar, recolectar, recuperar, procesar, almacenar y distribuir la documentación.
¿Por cuales medios llegaban los documentos digitales a la Dirección?	Cualitativo	Conocer como ingresaban los documentos en soporte digital a la Dirección, antes de la pandemia.
¿Quiénes eran los encargados de subir la información a Mercurio?	Cualitativo	Averiguar que profesionales o que funcionarios tenían a cargo la tarea de subir la documentación al sistema de información.
¿Cómo se hacia la gestión por el software Mercurio?	Cualitativo	Saber cómo se llevaba a cabo el proceso de producción documental en el sistema de información, el paso a paso que realizaban.
¿Quiénes utilizaban el software Mercurio?	Cualitativo	Averiguar sobre que personas utilizaban el software y la función que tenían dentro del proceso de producción documental.
¿Qué herramientas tenía el software Mercurio?	Cualitativo	Entender cuáles eran esos mecanismos que utiliza el software para realizar toda la gestión documental y por ende el proceso de producción.

¿Cómo se conformaban los expedientes cuando se ingresaban a Mercurio?	Cualitativo			Saber que procedimiento seguían para constituir los expedientes digitales que subían al software.
CERRADAS				
	SI	NO	EN OCASIONES	
¿Se producían documentos de acuerdo a los lineamientos establecidos en la guía técnica GTC-185?	Cuantitativo			Conocer si seguían las recomendaciones que tiene la guía para la elaboración de los diferentes tipos de documentos.
¿Tenían conocimiento de la norma ICONTEC GTC-185 guía técnica colombiana?	Cuantitativo			Saber si tenían algún conocimiento acerca de la existencia de la guía.
¿Los documentos eran elaborados con base en algún manual previamente establecido por ustedes mismos?	Cuantitativo			Averiguar si creaban los documentos con instrucciones realizadas por la Dirección de Organismos Comunales.
¿Existía un manual de procedimientos que tuviera normalizado el modelo y estilo de los documentos?	Cuantitativo			Saber si al momento de la elaboración contaban con una normalización de cómo debía quedar la estructura de los diferentes documentos que producían.
¿Tenían normalizadas o definidas las instrucciones para el diligenciamiento de formas, formatos y formularios de la dirección?	Cuantitativo			Conocer si tenían un paso a paso de cómo gestionar los diferentes registros en que llevaban la recolección de la información.

¿Los documentos estaban estandarizados con formatos?	Cuantitativo	Conocer si estaban homogenizados los formatos que utilizaban en el proceso de producción documental.
¿Contaban con una guía para el diligenciamiento de los formatos?	Cuantitativo	Saber si tenía una guía de cómo llenar los formatos que utilizaban internamente como externamente que hacían parte del proceso.
¿Se llevaba un control de las firmas autorizadas?	Cuantitativo	Conocer si las firmas que utilizaban en el proceso de producción, estaban autorizadas para dicha acción.
¿Existían formatos establecidos para los documentos digitales?	Cuantitativo	Averiguar si en ese momento contaban con formatos para la creación de documentos digitales.
¿Contaban con un software diferente a Mercurio?	Cuantitativo	Conocer si gestionaban la documentación por un sistema de información diferente a Mercurio.
¿Realizaban transferencias al archivo central como lo dicta la norma?	Cuantitativo	Saber si se estaba haciendo uso de las tablas de retención documental cumpliendo con los tiempos de retención.
¿Se tenían las herramientas necesarias para hacer la evaluación de los sistemas?	Cuantitativo	Indagar sobre uno de los requerimientos mínimos que debería tener el software para que la información que almacena estuviera segura y

		disponible en cualquier momento.
ESCALA DE VALORACION DEL 1 AL 5		
El sistema de conservación documental.	Cuantitativo	Indagar que avance tenía en la creación e implementación del SIC, dentro de la Dirección Organismos Comunales.
Procedimiento definido para la producción documental.	Cuantitativo	Saber el grado de avance en el que tenían un proceso definido para la producción documental con todos los requisitos y condiciones con las que debe contar.
Políticas para el control del uso adecuado de la reproducción de documentos.	Cuantitativo	Conocer el progreso que tenían con la utilización responsable de la reprografía documental.
Producción de documentos en soportes distintos al papel.	Cuantitativo	Saber el grado de avance que tienen con la política cero papel.
Firma electrónica certificada	Cuantitativo	Saber si en ese momento se implementaba la firma electrónica.
Identificación de los riesgos informáticos y de seguridad del software	Cuantitativo	Averiguar si se tenía una matriz con los riesgos que tiene la documentación dentro del sistema de información.
Procesos de digitalización certificada	Cuantitativo	Indagar sobre como llevaban la digitalización, donde se

		garantizarán las características de los documentos de archivo.
Estrategias de preservación digital a largo plazo	Cuantitativo	Conocer si existía un avance con respecto a las estrategias para conservar la información que estaba en formato digital.
Sistema de gestión de documentos electrónicos de archivo	Cuantitativo	Saber si ya tenían establecido un SGDEA que garantizara el buen funcionamiento del archivo digital.
Capacitación a los funcionarios sobre el proceso de producción documental	Cuantitativo	Conocer si se implementaban la preparación en cuanto a conocimientos sobre el proceso de producción documental al personal encargado.

5.1.2 Aplicación de la encuesta

Después de tener las preguntas consignadas en el formulario se le envió por correo electrónico a la señora Ana Patricia Machado para que observara las preguntas y tuviera mayor claridad al momento de responder la entrevista, ella es una de las funcionarias encargadas de liderar el proceso de producción dentro de la Dirección. La entrevista se hizo de manera virtual, ya que las prácticas se están realizando desde casa, la reunión se hizo por medio de la plataforma “Meet”, la entrevista tuvo una duración de aproximadamente una hora, se explicó el propósito de la entrevista a la persona entrevistada, también se le expuso la forma en que estaban distribuidas las preguntas y el por qué unas eran cerradas y otras abiertas. En este tiempo se dio respuesta a todas las preguntas y al mismo tiempo se iba ingresando la información en la herramienta que se utilizó para la recolección de los datos. *Ver anexo 1*

5.1.3 Resultados obtenidos y análisis

5.1.3.1 Análisis Cualitativo

El análisis de la primera parte de la entrevista, se llevó a cabo a partir de las preguntas que fueron planteadas de forma abierta, en las cuales la persona entrevistada detalló más información acerca de lo que se le preguntó. Los datos que se obtuvieron por medio de las preguntas acerca del proceso de producción documental, arrojaron los siguientes resultados:

- El tipo de documentos que se producían en la Dirección y se sigue realizando de esa manera hoy en día, están establecidos en la Tabla de Retención Documental, ahí se encuentra toda la información que se debe asociar y registrar en cada uno de los expedientes. También que siempre han realizado el proceso con unas políticas que se encuentran establecidas a nivel general para toda la producción documental de todas las dependencias de la gobernación, las cuales se hacen desde la Dirección de Gestión Documental, quien es la encargada de establecerlas y comunicarlas. Dentro de estas se encuentra determinado el paso a paso de cómo realizar todo el proceso de producción documental a nivel general.
- En cuanto a los formatos que utilizan en la Dirección para la producción documental, tienen creados algunos, tanto para la documentación que ingresa como la que se envía. No hay una política que estableciera que los formatos debían ser de un solo tipo, dado que cuando recibían información externa de las juntas de acción comunal, no tenían problema si la información llegaba en una hoja de Word a mano alzada o si llegaba en los formatos que ellos ya tienen preestablecidos, lo importante para ellos es que tuviera toda la información que se requería. Tenían formatos para todo tipo de trámite: elección de dignatarios, procesos de IBC, entrega de planchas, actas de asamblea, de elecciones, etc.
- Una de las principales características y que ellos recalcan con respecto a los documentos es que antes de la pandemia por el virus Covid-19, era requisito para la documentación que llegara el original y en soporte físico. Recibían la documentación de dos formas: las personas se acercaban a las taquillas, radicaban o la enviaban por correo certificado, lo cual era poco común.

- Los expedientes en la Dirección estaban por cada organismo comunal, había un expediente físico por cada uno con dos carpetas, una para trámites y otra para procesos de inspección, vigilancia y control. Con respecto a la de trámites, todos los organismos comunales tenían una carpeta, aproximadamente 5.000 expedientes físicos, pero no es el mismo número de expedientes para procesos de inspección, vigilancia y control porque solo se le abre carpeta al que tenga algún proceso de IBC. Estos expedientes contaban con los requisitos mínimos de conservación que están establecidos por el Archivo General de la Nación, como el tipo de carpeta, la caja; lo que no tenían claro son los temas de la humedad, la luz, el espacio, entre otros.
- El proceso de producción documental, se apoyaba en herramientas tecnológicas ofimáticas y en el software Mercurio, pero como ellos también gestionan información externa perteneciente a los organismos comunales, aproximadamente el 80% de estos se encuentran en zonas rurales, se dificultaba la generación de información con ayuda de herramientas tecnológicas, la mayoría enviaban sus documentos redactados de forma manual (manuscrita).
- El sistema de información que estaba instaurado para todo el tema de gestión documental es el software Mercurio, el cual cuenta con una extensión llamada Surco que ayuda en la Dirección a llevar un manejo de las bases de datos de los organismos comunales. Mercurio permite la radicación de todo tipo de documentos, internos, externos, recibidos que son todas las respuestas que les llegaban, resoluciones, circulares, autos, autos de apertura de investigación; contaba con toda la clasificación de todos los tipos de documentos que desde la gobernación se producían. También se podían relacionar documentos, relacionar la respuesta a un documento y otra función llamada Workflow: documentos en ruta, los cuales pasaban por varios profesionales para su resolución o respuesta.
- Cuando llegaban documentos digitales a la Dirección, eran recibidos por medio del correo electrónico, se imprimían y se radicaban, pero era algo poco común, debido al requisito que tenían con respecto a que debían entregar el documento original y físico.
- Los expedientes digitales que se encuentran cargados en el software Mercurio tenían la anomalía, ya que no eran iguales a los expedientes físicos. Estos se ingresaron al sistema de información a través de una carga masiva que se hizo a través de una contratación con

la empresa Servisoft, la cual hizo la migración de todos los documentos asociados a los organismos comunales; la realizaron en los años 2013, 2014 y parte del 2015, cargaron casi un millón de imágenes a los expedientes digitales. Lo que hicieron fue ingresar en el histórico toda la documentación que tenía poca consulta y el resto se subdividió en 10 carpetas: los documentos de constitución, los autos, las reformas de estatutos, entre otros, que es lo que tenía una frecuencia de consulta más alta, estos no llevaban el mismo orden que el expediente físico que esta ordenado de manera cronológica. Si se comparara un expediente físico con el digital se observaría que está incompleto y no se encuentra en orden cronológico (**Figura 1, Figura 2**).

Figura 1 Distribución de expedientes Mercurio



Figura 2 Documentos en Mercurio por carpetas

Mostrando 10 registros		Búsqueda:							
Documentos									
	Accesos Directos	No. Documento	Fecha Documento	Descripción	Observaciones	Radicado Origen	Fecha Origen	Clase de Documento	Ti Doc
		201400039638	17/01/2014	ESTATUTOS DE CONSTITUCION			17/01/2014	No Radicable	No
		201400039635	17/01/2014	RESOLUCION DE RECONOCIMIENTO PERSONERIA JURIDICA - 4093-1973			17/01/2014	No Radicable	No

Mostrando 1 hasta 2 de 2 registros

Primero Anterior 1 Siguiente Último

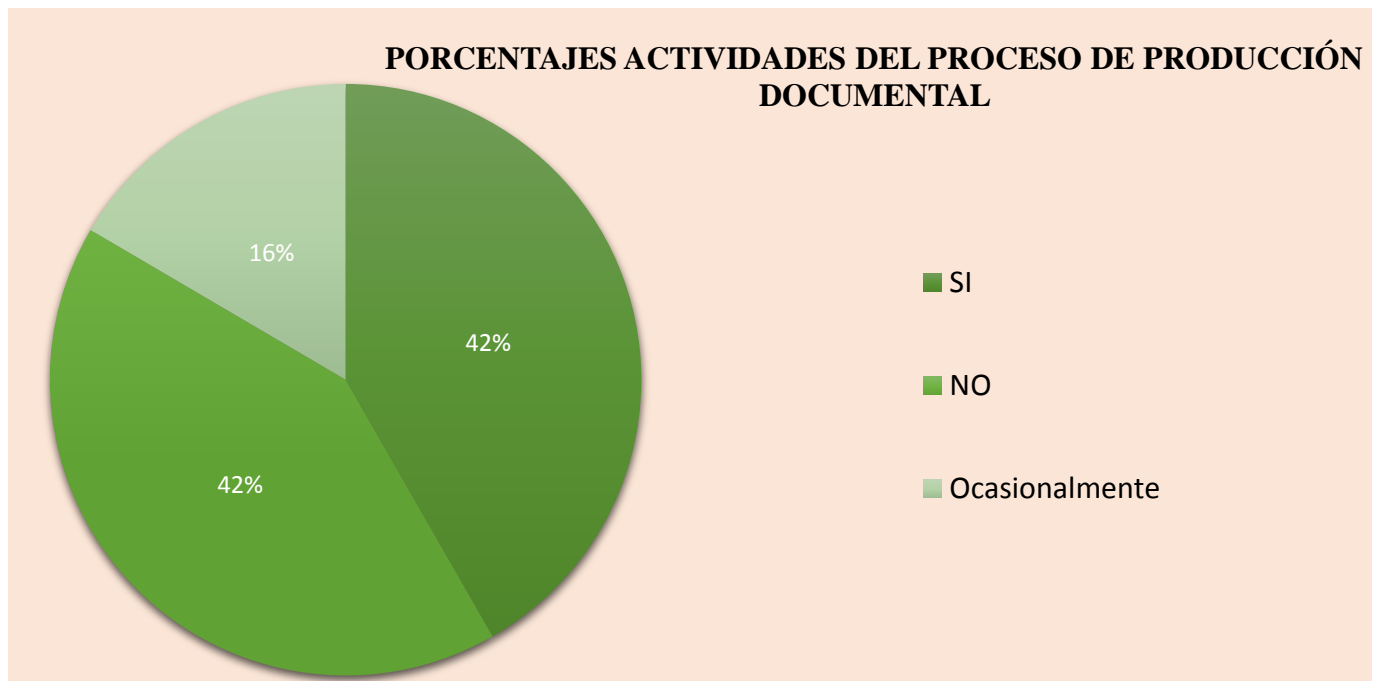
- Otra de las formas que utilizaban era que cuando radicaban, Mercurio se encargaba de guardar la imagen donde la tuviera que guardar y mandaba una copia al expediente

digital, hay otros documentos que se debían montar de manera manual porque el sistema no los mandaba digital, y de esto estaban encargadas las personas que tenían el proceso de radicación y de trámites dentro de la Dirección de Organismos Comunales.

5.1.3.2 Análisis Cuantitativo

La otra parte de la entrevista contó con preguntas cerradas, las cuales dieron la posibilidad de cuantificar, generar gráficos y porcentajes de cumplimiento. Esta parte estuvo dividida en dos criterios de selección, en la primera estaban si tenían o no, una actividad o procedimiento de la producción documental en la Dirección, se hicieron 12 preguntas de este tipo y se identificó:

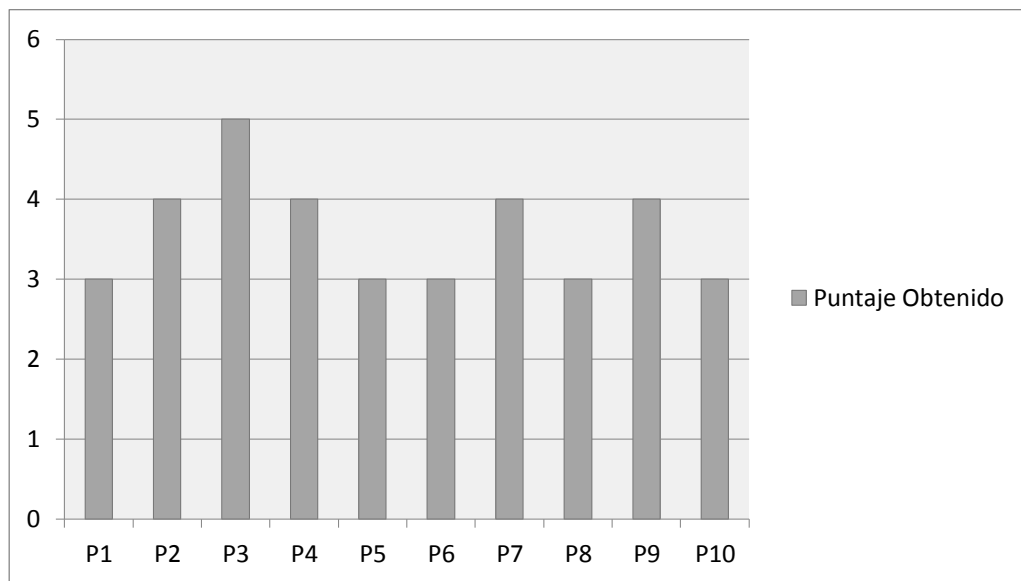
Figura 3 *Porcentaje de preguntas cuantitativas*



- El 42% hace referencia a 5 preguntas que SI se cumplían, donde pregunto por actividades tales como:
 - La elaboración de los documentos con formatos establecidos por ellos mismos.
 - Documentos estandarizados con formatos.
 - El control de formas autorizadas.

-
- Los formatos para la creación de documentos digitales.
 - La evaluación constante de los sistemas de información y los riesgos informáticos.
 - El otro 42% corresponde a las otras 5 preguntas son actividades que aún no se realizaban en la Dirección, estas son:
 - No se tiene conocimiento de la norma ICONTEC GTC-185, que brinda herramientas para la creación de las comunicaciones enviadas y recibidas.
 - Tampoco existe un manual donde se establezca el modelo y el estilo de los documentos, ni instrucciones para el diligenciamiento de los formatos.
 - No cuentan con un software diferente a Mercurio
 - Tampoco realizan transferencias al archivo central tal y como lo dicta la norma, debido a que sus expedientes solo llegan a su fase final cuando se liquida un organismo comunal.
 - Y un 16% correspondiente a 2 preguntas, son actividades que se hacían en ocasiones:
 - Producen la documentación con ciertos criterios, pero no como está establecido en la norma ICONTEC GTC-185.
 - Tenían algunas guías para el diligenciamiento de los formatos.

La última parte de la entrevista contenía preguntas para evaluar en una escala del 1 al 5 cuál era el avance que se tenía sobre una actividad o procedimiento (**Ilustración 3**).

Figura 4 Escala de valoración proceso de Producción Documental

El gráfico se encuentra distribuido de la siguiente manera: lado izquierdo la escala de valoración que va del 1 al 5 y en la parte inferior se encuentran enumeradas las preguntas desde la P1 hasta la P10, con la respectiva valoración que dieron a cada una.

Para la escala de valoración se asignaron los siguientes rangos porcentuales (**Tabla 2**):

Tabla 2 Escala de valoración

ESCALA DE VALORACIÓN	RANGO PORCENTUAL
1	Entre 0% y el 20%
2	Entre 20% y el 40%
3	Entre 40% y el 60%
4	Entre 60% y el 80%
5	Entre 80% y 100%

Las preguntas que correspondientes al avance que tenían con respecto al sistema de conservación documental, un procedimiento definido para la producción documental dentro de

la Dirección de Organismos Comunales, las políticas para el control del uso adecuado de la reproducción de documentos, la producción de documentos en soportes diferentes al papel y la capacitación a los funcionarios sobre cómo se debía llevar el proceso de producción documental, obtuvieron una calificación de 3, lo que significa que estaban entre un rango del 40% y el 60% de cumplimiento antes del mes de marzo del 2020.

Preguntas relacionadas con la identificación de los riesgos informáticos en los sistemas de información, procesos de digitalización certificada, estrategias de preservación digital a largo plazo y el sistema de gestión de documentos electrónicos de archivo, recibieron un puntaje de 4, estaban en entre un 60% y 80% de ejecución para ese momento.

La única pregunta que obtuvo una calificación de 5, es decir, entre el 80% y 100% de avance fue la implementación de la firma electrónica certificada (**Tabla 3**).

Tabla 3 *Relación de preguntas con la valoración obtenida*

TOTAL DE PREGUNTAS	VALORACIÓN EN LA ESCALA
1 Pregunta	5
4 Preguntas	4
5 Preguntas	3

5.1.4 Conclusiones

Para concluir el análisis realizado de acuerdo a las preguntas planteadas, se puede decir que según lo planteado en la Guía para la Gestión de Documentos y Expedientes Electrónicos (2017)

“Cada uno de los documentos electrónicos de archivo contiene información (contenido) y metadatos que reflejan las actuaciones de una persona natural o jurídica y en general de la administración, los cuales se van agrupando naturalmente como resultado de las actividades de una persona, un área o dependencia en función de un mismo trámite o asunto, reunidos en un expediente electrónico el para ampliar la información sobre documento electrónico.

Los expedientes electrónicos, pueden estar conformados por un sinnúmero de documentos electrónicos de archivo de formatos diversos, la totalidad de los cuales responde a un mismo

trámite o asunto y que están directamente relacionados entre sí de acuerdo con un procedimiento; los expedientes a su vez conforman series y sub-series, simples o compuestas.”

Por otra parte, un tema de vital importancia que se presenta en las organizaciones o en las unidades de información es la articulación que debe existir entre los expedientes físicos y electrónicos, aplicando los procedimientos del proceso de organización documental, tales como: clasificación, ordenación y descripción documental. En este sentido, la estandarización de estos procedimientos en ambos expedientes contribuye a la transparencia administrativa, acceso oportuno a la información, mejora continua en la toma de decisiones y a la estandarización de los procesos de la gestión documental en las diferentes unidades administrativas.

En consecuencia, la gestión de los documentos electrónicos de archivo al interior de la Dirección de Organismos Comunales presenta anomalías en lo que concierne al cumplimiento de la **Ley 527 de 1999**, que tiene por objeto “definir y reglamentar el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones. Así mismo, se incumple con el **Acuerdo 003 de 2015** “Por el cual se establecen lineamientos generales para las entidades del Estado en cuanto a la gestión de documentos electrónicos generados como resultado del uso de medios electrónicos de conformidad con lo establecido en el capítulo IV de la Ley 1437 de 2011, se reglamenta el artículo 21 de la Ley 594 de 2000 y el capítulo IV del Decreto 2609 de 2012”. (Archivo General de la Nación, 2015).

En este sentido, la falta de criterios técnicos y jurídicos para la organización de los expedientes electrónicos genera pérdida de la información y también se afecta la integridad de los documentos, debido a que muchos expedientes en el Sistema de Gestión Documental Mercurio, no están completos. También, esto puede generar riesgos tales como: alteración de los mensajes de datos en el sistema de información y ausencia de confidencialidad que viola la seguridad de la información.

Con la revisión documental del Programa de Gestión Documental establecido por la Dirección de Gestión Documental de la Gobernación de Antioquia, se identificó que no se encuentra normalizada y además no se tiene documentada la administración y control de los documentos del sistema de gestión en soporte digital, por otro lado el sistema integrado de gestión controla los documentos de archivo en la elaboración y control de los documentos al

igual que la producción documental en soporte análogo, pero este no es aplicado en su totalidad por los funcionarios y actores del proceso dentro de la Dirección de Organismos Comunales.

Así mismo, para la aplicación del proceso de Producción Documental en la Dirección de Organismos Comunales, se identifica que tienen formatos definidos y estandarizados para este proceso, pero no existe un nivel de cumplimiento, socialización y apropiación de cada uno de los formatos por parte de los funcionarios y de los actores externos que intervienen en el proceso como lo son las Juntas de Acción Comunal.

Igualmente, la Dirección General de Organismos Comunales, no cuenta con profesional en Archivística o Gestión Documental que guíe el proceso, lo cual, genera reprocesos y una falta de planeación en el momento de tomar acciones correctivas y encontrar posibles soluciones en la gestión de los documentos electrónicos y en el proceso de Producción Documental que cuenta con varias falencias a nivel técnico. Además, estas problemáticas pueden afectar la garantía de los derechos del ciudadano, generando así problemas de tipo administrativo, técnico y jurídico para el área.

Esto afecta de manera significativa ya que para un periodo en el que estaban próximos a entrar como lo fue la pandemia por el virus Covid-19, contaban con falencias dentro de la gestión documental que iban a ser muy significativos para ese momento, donde se comenzó a realizar los procesos con otras condiciones que tal vez no favorecerían la forma en cómo se venían desarrollando los procesos al interior de la dirección.

Por otro lado, la utilización de las firmas electrónicas y digitalizadas, están asociadas al software de gestión documental (Mercurio); es decir, para poder firmar debe estar creado el usuario en el sistema, tener clave de acceso al mismo y clave de uso de firma. Además, la firma electrónica: es usada por todos los servidores. La Firma digital certificada: está contratada con CERTICAMARAS, que hace las veces de ente certificador externo, y se provee por el uso de Token, con clave encriptada para cada usuario y sólo es usada por el nivel directivo de la Gobernación. Sin embargo, es importante establecer una diferencia entre la firma electrónica y la firma digital, la primera, es un mecanismo técnico, confiable y apropiable, identifica a una persona, sistema de información, la segunda, es un procedimiento matemático, está encriptada, identifica al autor del mensaje de datos que permite verificar la integridad del mensaje y presentan atributos de seguridad jurídica, es decir, son documentos válidos, ya que están respaldados por un ente certificado como CERTICAMARAS. Son fortalezas que tenían dentro

del proceso, que ayudarían para el momento en cambiaría el modo de realizar las cosas a nivel mundial por la aparición de la pandemia.

5.2 Objetivo 2

Con el desarrollo del primer objetivo del presente trabajo, se pudo analizar la forma cómo se llevaba a cabo el proceso de producción documental en la Dirección de Organismos Comunes de la Secretaría de Participación y Cultura Ciudadana de la Gobernación de Antioquia antes del mes de marzo del 2020, que fue un mes crucial para el país, dado que a partir de allí la vida y la manera de hacer las cosas empezó a transformarse, tanto, en el orden personal como en el social, lo que influyó significativamente en el avance de las actividades que se venían desarrollando en las entidades, las cuales tuvieron que reacomodar los procesos y actividades que realizaban en el marco de sus funciones administrativas, de tal forma que no se perdiera el rumbo de los objetivos que tenían planteados.

Asimismo, a partir del progreso de las prácticas académicas dentro de la Secretaría de Participación y Cultura Ciudadana de la Gobernación de Antioquia, se continuó con el avance y desarrollo del segundo objetivo del trabajo, y se procedió a indagar sobre cómo se empezó a ejecutar la Producción Documental desde el mes de marzo del 2020 en la Dirección de Organismos Comunes hasta el mes de marzo del presente año bajo las condiciones del teletrabajo o el trabajo en casa.

Para ello se creó una guía de preguntas como herramienta para consignar la información que fue brindada a través de entrevista por una de las funcionarias de la de la Dirección de Organismos Comunes. Dicha entrevista tuvo como finalidad crear un ambiente de diálogo en donde se pudiera averiguar y ahondar sobre cómo ha llevado a cabo el proceso de producción documental desde el mes de marzo del 2020 en adelante, dados los grandes cambios a los que se vieron enfrentados con la pandemia generada por el virus Covid-19. En la guía de entrevista se establecieron las siguientes preguntas orientadoras (**Tabla 4**):

Tabla 4 Preguntas de entrevista

PREGUNTA	FINALIDAD
----------	-----------

¿Qué tipo de expedientes se empezaron a conformar después del mes de marzo del 2020 hasta la fecha, híbridos, digitales o electrónicos?	Comprender el tipo de expedientes que comenzaron a crear en función de sus actividades administrativas con la condición del tele trabajo o trabajo en casa.
¿Cómo garantizan que los documentos cuenten con las siguientes características: autenticidad, fiabilidad, integridad e inalterabilidad?	Conocer inicialmente si sabían que los documentos deben cumplir con unas características de archivo y si estaban cumpliendo con estas desde la creación del documento que es lo que le compete a la producción documental.
¿Qué tipos de documentos generan y reciben a partir de marzo del 2020, documentos electrónicos, documentos digitalizados u otros?	Conocer el soporte en el que están recibiendo y generando la documentación que integra los diferentes expedientes de la Dirección de Organismos Comunales.
¿Qué tipo de firma utilizan en la producción documental que llevan a cabo desde el mes de marzo del 2020? ¿Firma digital o electrónica?	Indagar sobre el tipo de firma que están utilizando para darle validez jurídica a la documentación que están generando.
¿Dónde están quedando los documentos originales que se generan tanto de forma externa como interna en la Dirección?	Comprender quienes o en qué lugares se está almacenando la documentación original que no les está llegando en soporte físico a la Dirección.
¿Les envían todo por correo electrónico o existe otro medio por el cual les llega la información, redes sociales, chat, canal telefónico, portal web?	Conocer los medios digitales por los cuales están recibiendo la documentación que les llega de forma externa e interna.
Después de que se comenzó con el trabajo en casa, ¿realizaron alguna guía o plantearon alguna política que les indicara el formato, el diseño del documento, los medios y técnicas de producción y las características de estos para la producción	Averiguar si desde que se comenzó con el teletrabajo, estandarizaron por medio de alguna política el proceso de Producción Documental debido a los posibles cambios que se debían hacer.

documental?	
-------------	--

Una vez definidas las preguntas se citó a la funcionaria para llevar a cabo la entrevista, esto por medio de un correo electrónico que contenía el enlace para conectarse a la plataforma Teams, que fue la herramienta utilizada para dicha acción. La entrevista tuvo una duración aproximadamente de 40 minutos, allí se habló acerca de la situación, los percances que han tenido y la forma en cómo han realizado el proceso de Producción Documental en la Dirección. Se tuvieron en cuenta las siete preguntas que se plantearon para guiar a la conversación. (*Ver anexo 2*)

Con las respuestas obtenidas se realizó un análisis cualitativo, donde se observaron los pros y los contras de la forma en cómo se empezó y como se está llevando el proceso de producción documental en la Dirección de Organismos Comunales, esto con las variantes que han tenido, igualmente se analizó el cumplimiento de las características de los documentos de archivo electrónico, debido a que es el fuerte en este momento.

5.2.1 Resultados obtenidos

En el desarrollo de la entrevista y en medio de la conservación que fluyó de manera natural y amena, se pudo observar que:

- Los expedientes electrónicos que se empezaron a generar después del inicio de la pandemia siguen alimentándose de la misma forma en que se hacía antes del mes de Marzo del 2020, dado que se realizó una carga masiva de los expedientes al software Mercurio por medio de la contratación con terceros, después de esta migración, siguieron alimentando los expedientes digitales en Mercurio, este procedimiento no ha cambiado, el problema radica en que ya no están alimentando los expedientes físicos en lo que ha transcurrido de este año, no han ingresado ni un folio al expediente físico, ya que todo lo han recibido en soporte digital y no han impreso ningún documento.
- Con respecto al cumplimiento de las características de autenticidad, integridad, fiabilidad y disponibilidad se pudo evidenciar que no están cumpliendo con estas, se están perdiendo porque los actores externos que participan en la creación de los expedientes están enviando la documentación en diversos formatos tales como: fotografías,

documentos Word, imagen escaneada, entre otros. En la Dirección de Organismos Comunales, para subir esta documentación al software Mercurio lo que hacen es convertirla a PDF, por estandarización dado que el software permite todo tipo de formato, pero no a todos los funcionarios les abren estos formatos, también por seguridad con los archivos en Word, para que no sean modificados y no se pierda alguna información.

- Como se mencionó anteriormente están recibiendo información en diversos formatos electrónicos, desde la Dirección generan documentos digitales, pero desde la producción externa, es decir, la que concierne a las personas encargadas dentro de las Juntas de Acción Comunal del departamento de Antioquia no se está realizando de manera correcta. Para las Juntas no existe una estandarización de los soportes y formatos en los que se deberían enviar la documentación, ya que muchas de ellas no cuentan con los medios tecnológicos para generarla o no tienen la conectividad debido a que están ubicadas áreas rurales de los municipios.

En la Dirección antes del inicio a la pandemia tenían establecidos los formatos para diligenciar algunos de los tramites que allí se realizan, sin embargo, era válido si las personas llenaban uno de estos formatos o si lo hacían en una hoja de papel a mano alzada y lo firmaban, lo importante era que la información quedara completa para proceder al trámite que le competía ; esto sigue sucediendo, la única diferencia es que ya no llega en soporte físico, sino que las personas le toman una foto al documento, lo escanean o lo hacen en formato Word y lo envían por medios digitales a la Dirección de Organismos Comunales.

- La documentación está llegando en su mayoría por medios digitales, lo poco que llega a la taquilla de la Gobernación e escaneado y enviado al destinatario por correo electrónico o lo remiten por el software Mercurio. No hay un correo electrónico único habilitado para recibir la documentación, sino que llega a varias personas de la Dirección y lo que hacen es subirlo a Mercurio, radicar y si se debe re direccionar lo hacen. La poca documentación que llega a través de WhatsApp, dependiendo de quien la envié se solicita que sea a través del correo electrónico para realizar la trazabilidad, pero si saben que quien la envía no tiene la forma de hacerlo, la reciben por este medio, la descargan, realizan la conversión a PDF y siguen el procedimiento.

- La firma electrónica se encuentra ligada al software Mercurio, esta firma electrónica sólo la tienen los profesionales que están autorizados para firmar documentación que sale de la Gobernación, la cual es controlada con una clave. Con respecto a la firma digital certificada por el ente certificador “CERTICAMARA”, sólo la tienen los altos mandos como lo son el gobernador, los secretarios y los directores, quienes son los únicos autorizados para utilizarla. Dentro de la Dirección de Organismos Comunales la única persona autorizada para usarla es Lupita Cañas, quien es la actual Directora. Las firmas de los documentos externos que llegan desde las Juntas de Acción Comunal son firmas manuscritas que están quedando en la imagen escaneada o fotografiada.
- En la Dirección aún no establecen políticas para la realización del proceso de Producción Documental con la condición del teletrabajo o trabajo en casa, aunque la gran mayoría de los funcionarios se encuentran bajo esta modalidad. Lo que han hecho es ir solucionando los percances a medida que se van presentando, tienen una ventaja y es que desde antes de que iniciara la pandemia gran parte de la documentación ya la tenían en soporte digital y llevaban algunos procesos y trámites de esta forma.

5.2.2 Análisis de la información recolectada

De acuerdo a lo que plantea Domínguez (2007) “El análisis de información forma parte del proceso de adquisición y apropiación de los conocimientos latentes acumulados en distintas fuentes de información. El análisis busca identificar la información “útil”, es decir, aquella que interesa al usuario, a partir de una gran cantidad de datos”. Por ello, es importante establecer instrumentos de recolección de información que permitan efectuar análisis, comparaciones, predicciones y conclusiones sobre un tema específico objeto de investigación.

Para realizar este análisis se utilizó la información recogida en la guía de entrevista, que permitió obtener las siguientes conclusiones:

Es necesario plantear el concepto de documento para comprender un poco el contexto en el que se desarrolla el proceso de producción documental. El documento ha sido definido como doctrina, enseñanza, diploma, escrito, testimonio, comunicación, conocimiento. Su concepto se ha ido elaborando poco a poco. Todo documento posee una estructura constituida tanto por la materia mediante la cual la representación se hace perceptible (piedra, pergamino, etc.), como por

el medio que se adopta para fijar en esa materia la representación (signos gráficos) y por el contenido mismo del documento. Los elementos que componen la estructura documental serían, pues, materia, medio y contenido. (Ruipérez, M. G., & Díaz, J. C. G. 2003).

Teniendo en cuenta este concepto es necesario mencionar el documento electrónico como parte fundamental de este proyecto, dado que este cobró fuerza dentro de la Dirección de Organismos Comunales con la modalidad del trabajo desde casa, ya que las tecnologías de la información en el ámbito de la gestión en las entidades, en sus actividades administrativas, materializaron un nuevo soporte en la producción de documentos, los documentos siguen siendo los mismos y responden a las actividades diarias de la función pública que tiene la Dirección de Organismos Comunales, lo que se incorporó fue la nueva forma de fijar de la información (soporte) la cual constituye un documento que sigue siendo igual de verídico que los documentos producidos en formato papel.

Para Jurado, A. (2011) el documento electrónico puede definirse como toda aquella representación del pensamiento y de la voluntad del hombre materializada en soportes magnéticos, de acceso inmediato y capaz de trasladarse de un lugar a otro por medio de redes informáticas. Es importante mencionar que para que estos documentos tengan una validez desde el momento de su producción hasta su momento final dentro del trámite, es necesario garantizar que cumplan con unas especificaciones como lo son: la autenticidad, la integridad, originalidad y la seguridad.

Sobre estas características, Rodríguez, (2007), sostiene que deben ser efectivas a lo largo del tiempo y desde el mismo momento en que comienza la definición de los procesos que deben dar lugar a la producción.

Autenticidad: el documento debe reflejar que la información que contiene sea cierta, sea cual sea su soporte. Esta autenticidad está ligada con la firma del autor del documento, sin embargo, la creación de los documentos electrónicos deberá asegurar una firma electrónica certificada y generada en un dispositivo seguro para la creación de la firma.

Integridad: se debe garantizar que el documento electrónico no haya sufrido ningún tipo de alteración o modificaciones durante su transmisión entre distintos sistemas por los que puede atravesar en gestión del trámite.

Originalidad: esta se establece a partir desde el punto de vista de la génesis del documento dentro de un contexto determinado de producción. Es generado, transmitido y

gestionado a través de medios electrónicos, informáticos o telemáticos; en contraposición con el soporte papel, este no tiene tener la estructura de disposición de la información desde su producción hasta su comunicación, puede variar en función de los criterios de gestión y conservación que establezcan los sistemas de archivos en las organizaciones.

Seguridad: este concepto también tiene contraposición con respecto a lo que se realiza con los documentos en soporte papel, en el sentido en que si para estos la integridad y autenticidad se manifiesta en la originalidad de los mismos, sin desprender estas características, el documento en soporte digital deberá también determinar una política con respecto a la seguridad de acceso a los sistemas de producción que tengan establecida las organizaciones donde se generan los documentos electrónicos.

En la Gobernación de Antioquia y precisamente en la Dirección de Organismos Comunes de la Secretaría de Participación y Desarrollo Cultural se identifica una falta de claridad con respecto a lo que son las firmas electrónicas y las firmas digitales, es importante mencionar que las firmas electrónicas han sido definidas en el Decreto 2364 del 2012 y realmente esta firma viene siendo un conjunto de métodos que establece códigos, contraseñas, datos biométricos o también claves criptográficas que permiten identificar a una persona en relación con un mensaje de datos, lo que se debe garantizar en una entidad como la Gobernación de Antioquia es que estas firmas electrónicas sean confiables y apropiables respecto a los fines para los cuales se utilizan las firmas, en este sentido se ha observado que en todo lo que tiene que ver con la producción de los documentos no se están estableciendo esas políticas o esos requisitos mínimos que deben tener las firmas, lo cual quiere decir que muchos de los documentos generados o producidos en la Dirección carecen de autenticidad, realmente esto más en referencia a toda la integridad, es decir que el documento este completo para tales fines, ya sea para un proceso administrativo o jurídico.

Además, los documentos electrónicos dentro de su función deben cumplir con esas características de fiabilidad, integridad, autenticidad y disponibilidad y en el momento de presentar una firma ya sea manuscrita o escaneada, se estaría incumpliendo con la Ley 527 de 1999 con respecto al valor de los mensajes de datos que deben tener una fuerza probatoria y esta fuerza probatoria debe estar relacionada precisamente con la confiabilidad en la forma en cómo se haya generado, es decir, si nosotros generamos un documento en medio electrónico y llegamos a imprimirlo ese documento pierde su integridad y es tal vez sea un error que pueda llegar a pasar

en la Dirección de Organismos Comunales, también hay que garantizar esa fuerza probatoria en la confiabilidad como se haya archivado, si se generó en medio electrónico entonces se debe archivar en medio electrónico, pero también esos documentos que están en ese medio deben tener coherencia con lo que se está generando en soporte físico para que haya una integridad tanto del físico como del electrónico.

Otro de los elementos es la confiabilidad en la forma en cómo se haya comunicado ese mensaje de datos, si ese mensaje se comunicó por medio de un sistema de información o por medio de un software en este caso Mercurio en esa misma medida se debe seguir comunicando, por ejemplo, si se toma un correo electrónico y luego lo imprimimos estaría perdiendo su integridad, su confiabilidad y dejaría de ser válido porque se estaría alterando dicho documento. También se habla de esa fuerza probatoria en la forma en cómo se haya conservado ese documento y algo muy importante es la fiabilidad y la forma en cómo se identifica, en este sentido se puede identificar que en la Dirección de Organismos Comunales se puede llegar a incumplir con estas políticas y caer en el error con respecto a esas características que tienen los documentos electrónicos sino se define una política para toda la producción documental que se ha generado en soporte digital este último años y que no se ha almacenado en los expedientes físicos o en cómo recuperar la documentación en soporte físico para poderla anexar a los expedientes.

Además, hay una problemática en el principio de orden original, se tendría que hablar del principio de orden original en medio físico y electrónico. El Archivo General de la Nación en su Acuerdo 027 (2006), lo define:

Principio de orden original: “Se trata de un principio fundamental de la teoría archivística por el cual se establece que la disposición física de los documentos debe respetar la secuencia de los trámites que los produjo. Es prioritario para la ordenación de fondos, series y unidades documentales” (p.9)

Resulta que aunque se está manejando todo en soporte digital, no hay una relación directa entre el físico y lo que está almacenado en el sistema de información Mercurio, Como practica organizacional adoptada dentro del proceso de Producción Documental, es válido como lo están haciendo, tomando en cuenta que están facilitando el proceso del trámite a las personas externas que interactúan dentro de él, pero el solo hecho de que se haga para felicitarlo no los desliga de la responsabilidad que tienen como entidad de manejar documentos en formato original.

Sumado a esto, cuando los funcionarios manipulan o gestionan los documentos, no pueden convertirlos a otro formato, si por ejemplo el documento llega en Word o en X formato, no pueden estar cambiando su extensión a PDF, Word, o cualquier otras de las extensiones que se manejan, sino que deben estandarizar los formatos. La recomendación de acuerdo al análisis es establecer un formato estándar que permita almacenar ese documento, donde los funcionarios no tengan que estar convirtiendo la documentación cada que la reciban, sino que en el momento en que las imágenes que envían se estén generado ya vengan en su respectiva extensión, que puede ser PDF, que es mucho más seguro, dado que evita la alteración o modificación de los mensajes de datos.

También desde lo que concierne la seguridad de la información es importante hacer una reflexión con respecto a los riesgos, es decir, si en las entidades empezaron a gestionar documentos electrónicos como lo es el caso de la Gobernación precisamente en la Dirección de Organismos Comunales con la condición del trabajo en casa, hay que prever cuáles son los riesgos en esa gestión de esos documentos electrónicos; por ejemplo, si se establece una política de seguridad de la información de acuerdo a lo que establece la ISO 27001, que es una norma internacional que permite el aseguramiento, la confidencialidad e integridad de los datos y de la información, así como de los sistemas que la procesan; se podría decir primero que hay que garantizar esas medidas de seguridad con el fin de establecer y categorizar el primer riesgo que es la alteración del mensaje de datos, garantizar que realmente los documentos que están en el sistema de información, que los documentos que están en los computadores de los funcionarios, están bajo las medidas mínimas de seguridad con el fin de que esos documentos no sean modificados, ni alterados, ya que esto generaría un proceso jurídico, un proceso administrativo y también un proceso técnico en su defecto.

Otro elemento importante es la suplantación de la identidad, debido que al gestionar la información de esta manera y como no quedan los originales y los expedientes físicos no se están alimentando, podría existir una problemática con la suplantación de la identidad, en este caso es importante que en los servidores y en los sistemas de información se establezcan unas tablas de control de accesibilidad, que cada usuario tenga unos permisos específicos para evitar que ese documento que está en el sistema de información, en los computadores personales de los funcionarios o computadores corporativos no se modifique y si el documento es almacenado en

PDF/A siga en este formato para garantizar esa medida de seguridad y evitar esa posible suplantación.

No se puede dejar a un lado el tema del no repudio, es otro riesgo que se puede identificar, se tiene que garantizar esa política de seguridad específicamente con la firma digital que certifica y suministra toda la seguridad jurídica para saber que esa persona fue la que manipuló y firmó ese documento, entonces el no repudio garantiza que esa persona cuando firme después no vaya a negar su autoría; esto también permite que haya una trazabilidad en la gestión y trámite de los documentos electrónicos.

Otra reflexión que se puede traer con respecto a los riesgos de los documentos electrónicos es la ausencia de la confidencialidad, de acuerdo a esa problemática que tiene que ver con que no está guardado el original, que además están quedando en riesgo las firmas manuscritas que están en las fotografías o los documentos escaneados, se pueden estar prestando para una falsificación, que generaría un problema de seguridad teniendo en cuenta que es una fotografía, se podría sacar y aplicar esa firma a otros documentos y utilizarlos para un manejo indebido.

Finalmente otra reflexión que se debe tener en cuenta dentro de lo que tiene que ver con la parte de la gestión de documentos electrónicos es que se debe garantizar que estos cumplan, no sólo con esas características de autenticidad, fiabilidad, integridad y disponibilidad, sino que también se debe pensar que hay unas características adicionales que deben tener los expedientes electrónicos, en la Guía para la gestión de documentos y expedientes electrónicos emitida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y el Archivo General de la Nación, establece que deben tener un contenido estable, desde la dirección de Organismos Comunales cómo se puede garantizar que los documentos tengan un contenido estable, es decir que no se modifique en el tiempo, que cuando pase de un correo a otro no sea modificado, al igual que la forma documental fija, que permitirá que ese documento con contenido estable cuando se termine de tramitar cumpla con todas las medidas de integridad, que esté completo a pesar que haya pasado por diferentes funcionarios y también está el vínculo archivístico con la problemática con que no se esté almacenando el expediente físico, ya que solo se está manejando lo digital, hay una desintegración, un fraccionamiento del expediente cuando lo que se quiere es que estos converjan y estén en condiciones iguales, se está perdiendo el vínculo archivístico y al perderse este no hay una integración con los instrumentos archivísticos, ni con el sistema de información, ni los trámites, ni con la gestión que se le debe dar a estos.

Es necesario pensar si se está cumpliendo con estas características técnicas de los documentos electrónicos y las características adicionales de los documentos, dado que realmente se va a garantizar algo muy importante con la etapa de la gestión de los documentos, si se cumplen con esos estándares mínimos dentro de la Dirección de Organismo Comunales se garantizará que se haga una producción, un mantenimiento, una difusión y administración de todos los expedientes electrónicos de manera eficaz y eficiente y así poder subsanar todas estas problemáticas que a corto y mediano plazo lo único que pueden traer son reprocesos, anomalías y dificultades en el acceso a la información, en el uso racional del papel, no tener centralizada la información en el software, lo que hace que los tramites no sean simples sino que se complejicen, y a su vez impide que al ciudadano se le garanticen los derechos que están consagrados en la Constitución Política de Colombia, en la normatividad y en las políticas institucionales de la Gobernación de Antioquia.

5.2.3 Análisis muestreo cuantitativo

Para continuar con la metodología de enfoque mixto planteada en el anteproyecto, en este tercer objetivo también se realizó un muestreo con algunas tipologías documentales que componen los expedientes misionales de la Dirección de Organismos Comunales de la Secretaría de Participación y Cultura Ciudadana. Estos documentos ingresaron y se generaron en un periodo de tiempo comprendido desde el mes de marzo del 2020 hasta marzo-abril del 2021, se tomaron dentro de este tiempo ya que se quería analizar los que se produjeron con la condición del teletrabajo en medio de la pandemia por el virus COVID-19.

5.2.3.1 Metodología

Se inició con la creación de una matriz en la herramienta ofimática Excel, en esta se tuvieron en cuenta datos como: la tipología documental, el tipo de trámite (interno o externo), las características del documento de archivo, la firma, y el formato del documento. En cada ítem, lo que se pretendía mirar era si cumplían o no con la característica y en que formato se encontraba el documento, para así sacar unos gráficos que arrojara datos cuantitativos y poder realizar un análisis sobre ellos. (*Ver anexo 3*)

Figura 5 Imagen de la matriz de muestreo

ENLACE DOCUMENTO	TIPOS DOCUMENTALES	TRAMITE		CARACTERÍSTICAS DE UN DOCUMENTO ELECTRONICO DE ARCHIVO				FIRMA	SOPORTE		
		INTERNO	EXTERNO	AUTENTICIDAD	INTEGRIDAD	FIABILIDAD	DISPONIBILIDAD		DIGITALIZADO	ELECTRONICO	ANALOGO
	APERTURA Y REGISTRO DE LIBROS		X								
https://drive.google.com/file/d/1RW6Gm4	1			NO	SI	SI	SI	NO	X		
https://drive.google.com/file/d/1joo0Wf3	2			NO	SI	SI	SI	NO	X		
https://drive.google.com/file/d/1Y4P1Cv0	3			NO	NO	SI	SI	NO	X		
https://drive.google.com/file/d/1W8-7w	4			NO	SI	SI	SI	NO	X		
https://drive.google.com/file/d/1Y18Q5-6	5			NO	SI	SI	SI	NO	X		
	SOLICITUD DE INSCRIPCIÓN LEGAL DE DIGNATARIOS		X								
https://drive.google.com/file/d/14XK9i04	6			NO	NO	SI	SI	NO	X		
https://drive.google.com/file/d/1y33cFV0	7			NO	NO	SI	SI	NO	X		
https://drive.google.com/file/d/1M5U2y0	8			NO	NO	SI	SI	NO	X		
https://drive.google.com/file/d/1a7K1s5VE	9			NO	NO	SI	SI	NO	X		
https://drive.google.com/file/d/1a8a054e	10			NO	NO	SI	SI	NO	X		
	AUTO DE RECONOCIMIENTO DE DIGNATARIOS	X									
https://drive.google.com/file/d/1ccE1P-8W	11			SI	SI	SI	SI	NO		X	
https://drive.google.com/file/d/1P78u0M	12			SI	SI	SI	SI	NO		X	
https://drive.google.com/file/d/1254N4y0	13			SI	SI	SI	SI	NO		X	
https://drive.google.com/file/d/129K5G	14			SI	SI	SI	SI	NO		X	
https://drive.google.com/file/d/1WU4y0	15			SI	SI	SI	SI	NO		X	
	SOLICITUD DE APROBACIÓN Y REGISTRO DE REFORMA ESTATUTARIA		X								
https://drive.google.com/file/d/1B9pV2d	16			NO	NO	SI	SI	NO	X		
https://drive.google.com/file/d/1P5G28L	17			NO	SI	SI	SI	NO	X		
https://drive.google.com/file/d/1Dm3D0B	18			NO	SI	SI	SI	NO	X		
https://drive.google.com/file/d/1W6u3Jm	19			NO	SI	SI	SI	NO	X		
https://drive.google.com/file/d/15689Cm	20			NO	SI	SI	SI	NO	X		

Se tomaron 20 documentos que hacen parte de un grupo de tipologías documentales que conforman los expedientes del área productora, el muestreo fue aleatorio, se eligieron cuatro tipologías documentales: Apertura y Registro de Libros, Solicitud de Inscripción Legal de Dignatarios, Auto de Reconocimiento de Dignatarios y Solicitud de Aprobación y Registro de reforma estatutaria, tres de estas tipologías corresponden a trámites que ingresan a la Dirección de Organismos Comunales por parte de las Juntas y Asociaciones de Acción Comunal, y una tipología pertenece a un trámite interno correspondiente a las respuestas que emite el área productora.

Para obtener los documentos se accedió al software de gestión documental “Mercurio”, en este se almacena toda la documentación que recibe y produce la Gobernación de Antioquia, allí están los documentos que llegaron y se produjeron en este periodo de tiempo que se tomó para el muestreo en la Dirección de Organismos Comunales. El software tiene entre sus opciones una forma de obtener reportes, pero el reporte es general, no se pueden sacar reportes por Dependencias, Secretarías, Gerencias u otros, lo que se puede allí es filtrar para obtener una información más detallada, pero de igual manera, no arroja información muy determinada. Para obtener la información se puede filtrar si el documento es interno, externo, recibido, no radicable resolución, auto, circular, decreto, entre otras; adicionalmente se debe filtrar si se quiere el reporte de los documentos que entraron por ruta, por destinatario, observación del documento, etc., se obtiene de a un reporte por cada uno de los filtros, lo cual hace que el proceso de

búsqueda y recuperación de los documentos sea tedioso. A continuación, una imagen que ilustra mejor lo descrito (**Figura 5, Figura 6, Figura 7**):

Figura 6 *Software mercurio generador de reportes*

The screenshot displays the 'Generador de Reportes' (Report Generator) interface of the MERCURIO 7.0 system. The interface is part of the GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA (Government of Antioquia) system. The top navigation bar includes options: INICIO, ESTILO, BANDEJAS, RADICACIÓN, CONSULTAS, REPORTES, SEGURIDAD, ADMINISTRACIÓN, AYUDA, and SALIR. The main content area is titled 'Generador de Reportes' and contains the following elements:

- A dropdown menu for 'Seleccione el tipo de documento' (Select the document type) with 'INTERNO' selected.
- A table for defining search criteria with columns: ÍTEM, OPERADOR, VALORES, and OPERADOR LÓGICO.
- Checkboxes for 'Incluir Índices Dinámicos' and 'Escoger Columnas'.
- An 'Ordenar por:' (Sort by) dropdown menu with 'NÚMERO DEL RADICADO' selected.
- 'Consultar' (Search) and 'Volver a la Bandeja' (Return to Tray) buttons.

© Servisoft S. A. Todos los derechos reservados. 2019 Versión: 7.0.

Figura 7 Software Mercurio filtro: Tipo de documento

The screenshot shows the 'Generador de Reportes' interface. At the top, there is a navigation bar with menu items: INICIO, BANDEJAS, RADICACIÓN, CONSULTAS, REPORTES, SEGURIDAD, ADMINISTRACIÓN, AYUDA, and SALIR. Below this is a sub-menu with ESTILO. The main content area is titled 'Generador de Reportes' and contains the following elements:

- Selección de tipo de documento:** A dropdown menu currently showing 'INTERNO'. A list of options is visible: INTERNO, EXTERNO, RECIBIDO, NO RADICABLE, RESOLUCIÓN, DECRETO, AUTO, CIRCULAR, ACTA, and ACUERDO.
- ÍTEM:** A dropdown menu with 'Selección Una' selected.
- OPERADOR:** A dropdown menu with 'Logico' selected.
- VALORES:** An empty text input field.
- OPERADOR LÓGICO:** A dropdown menu with 'Logico' selected.
- Checkboxes:** 'Incluir Índices Dinámicos' and 'Escoger Columnas' are both unchecked.
- Ordenar por:** A dropdown menu with 'NÚMERO DEL RADICADO' selected.
- Buttons:** 'Consultar' and 'Volver a la Bandeja'.

At the bottom of the interface, there is a copyright notice: © Servisoft S. A. Todos los derechos reservados. 2019 Versión: 7.0.

Figura 8 Software Mercurio filtro: Ítem

The screenshot shows the 'Generador de Reportes' interface with the 'Ítem' filter selected. The 'Selección de tipo de documento' dropdown is now set to 'INTERNO'. The 'ÍTEM' dropdown menu is open, showing a list of document fields: Selección Una, NÚMERO DEL RADICADO, FECHA DE RADICACIÓN, REMITENTE, DESTINATARIO, TIPO, RUTA, FECHA DE ORIGEN, DESCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO, OBSERVACIONES DEL DOCUMENTO, ASUNTO, FUENTE, PRIORIDAD, USUARIO QUE FIRMA, FECHA DE FIRMA, USUARIO QUE RADICÓ, RADICADO ORIGEN, and SEDE. The 'OPERADOR' dropdown is set to 'Logico' and the 'OPERADOR LÓGICO' dropdown is also set to 'Logico'. The 'Ordenar por' dropdown remains set to 'NÚMERO DEL RADICADO'. The 'Consultar' and 'Volver a la Bandeja' buttons are visible at the bottom.

At the bottom of the interface, there is a copyright notice: © Servisoft S. A. Todos los derechos reservados. 2019 Versión: 7.0.

En la búsqueda para generar los reportes y ver que documentación ingreso, también de debe filtrar el valor que se quiere consultar. La Dirección de Organismos Comunales tiene

asignado el código SPC + tipología y es con este que se puede obtener específicamente un reporte de lo que ingreso a la dirección por cada tipología (**Figura 8**).

Figura 9 Software Mercurio filtro: Tipologías Dirección de Organismos Comunales



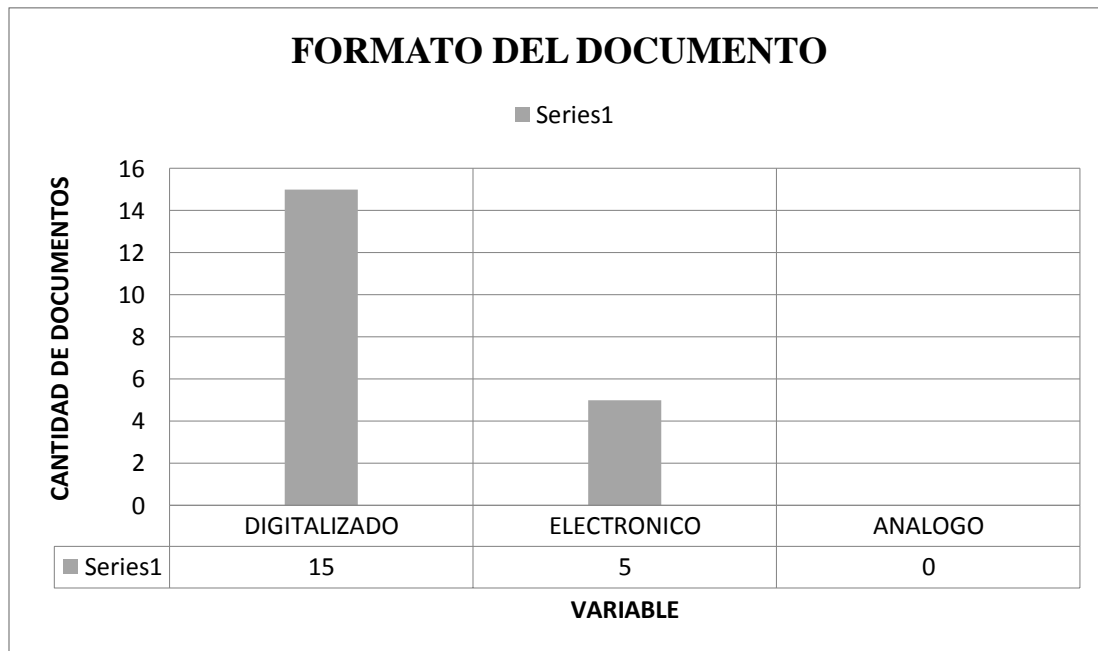
De esta forma se obtuvieron los documentos que fueron analizados, se buscaron cuatro tipologías de las que aparecen en la imagen anterior, se filtró la fecha y se obtuvieron 20 documentos. Muchos de los documentos que arrojó el reporte general no se pudieron visualizar en el software, ya que cuenta con unas restricciones para el usuario que se me fue asignado durante las prácticas académicas en la Gobernación, lo cual dificultó llegar más allá de lo que se pudo encontrar. Cabe aclarar que los otros usuarios que están establecidos en la Dirección para el ingreso al software, son usuarios que también tienen algunas limitantes y por temas de seguridad tampoco se puede prestar el usuario y contraseña de los otros funcionarios. Además, el software genera los reportes por tipologías, por forma de ingreso, entre otros filtros que se deben aplicar en Mercurio lo cual limita mucho la obtención de los documentos.

En la matriz del análisis, se encuentra el enlace que redirige a google drive a una carpeta donde quedaron consignados los 20 documentos sobre los cuales se realizó el análisis.

5.2.3.2 Análisis del muestreo

Teniendo en cuenta la matriz en la que se realizó el muestro de 20 documentos correspondientes a 4 tipologías documentales, se obtuvieron los siguientes datos (**Figura 9**):

Figura 10 Tipos de formatos del documento



De los 20 documentos analizados, se encontró que solo 5 de ellos son generados y están en formato electrónico, estos corresponden a la tipología “Auto de Reconocimiento de Dignatarios” que es la que se genera de manera interna en la Dirección, es el auto de respuesta a Solicitud de Inscripción de Dignatarios. Los otros 15 documentos son aquellos que se reciben en la Dirección correspondiente a los tramites de las Juntas de Acción Comunal, estos son digitalizados o escaneados por las personas que lo envían y en su mayoría realizan la acción desde un dispositivo móvil con una aplicación de escaneo; el documento original que es el físico no está llegando a la Dirección, se está quedando en las juntas o en manos de las personas que generan los documentos.

Teniendo en cuenta lo anterior el documento es considerado como un registro de una información, el documento de archivo es el mismo registro pero este se produce en ejercicio de unas funciones determinadas, el documento digitalizado es la transformación o reproducción del

documento análogo a medio digital que puede facilitar la gestión y trámite y por ende la consulta, y finalmente el documento electrónico que es en el que se centra este análisis es aquel que se genera, se envía y se recibe por medios electrónicos .

La Guía para la gestión de documentos y expedientes electrónicos (2017) define un Documento Electrónico de Archivo como: “un Documento Electrónico que permanece en estos medios electrónicos, ópticos o similares durante su ciclo vital; es producida por una persona o entidad a razón de sus actividades y debe ser tratada conforme a los principios y procesos archivísticos” (2017, pp. 11).

Asimismo, precisa que un documento digitalizado es:

Una representación digital, obtenida a partir de un documento registrado en un medio o soporte físico, mediante un proceso de digitalización. Se puede considerar como una forma de producción de documentos electrónicos, realizada con los siguientes objetivos principales: consulta, trámite, medio de seguridad (Guía para la gestión de documentos y expedientes electrónicos, 2017, pp. 13).

Otro de los ítems que se tuvo en cuenta en la matriz es el relacionado con las características que debe tener un documento de archivo, establecidas en la norma internacional ISO 15489-1, esta dice que las prácticas, políticas y procedimientos de la gestión documental se deben producir documentos de archivo fidedignos que reúnan las siguientes características:

Autenticidad: Para garantizar la autenticidad de los documentos, las organizaciones deberían implantar y documentar políticas y procedimientos para el control de la creación, recepción, transmisión, mantenimiento y disposición de los documentos de archivo de manera que se asegure que los creadores de los mismos estén autorizados e identificados y que los documentos estén protegidos frente a cualquier adición, supresión, modificación, utilización u ocultación no autorizada.

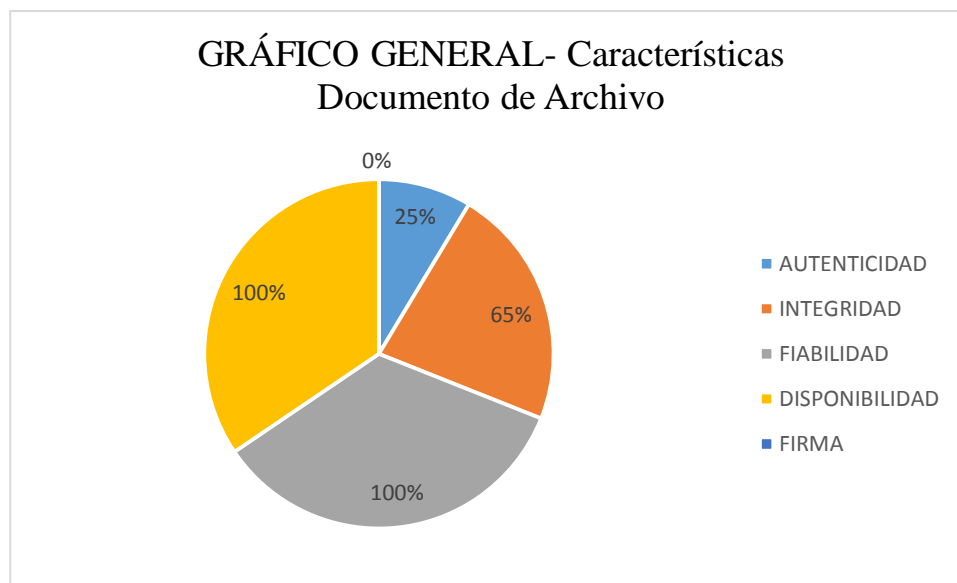
Fiabilidad: Un documento de archivo fiable es aquél cuyo contenido puede ser considerado una representación completa y precisa de las operaciones, las actividades o los hechos de los que da testimonio y al que se puede recurrir en el curso de posteriores operaciones o actividades. Los documentos de archivo deberían ser creados en el momento, o poco después, en que tiene lugar la operación o actividad que reflejan, por individuos que dispongan de un conocimiento directo de los hechos o automáticamente por los instrumentos que se usen habitualmente para realizar las operaciones

Integridad: La integridad de un documento de archivo hace referencia a su carácter completo e inalterado. Es necesario que un documento esté protegido contra modificaciones no autorizadas.

Disponibilidad: Un documento de archivo utilizable es aquél que puede ser localizado, recuperado, presentado e interpretado. Las indicaciones sobre el contexto de los documentos de archivo deberían contener la información necesaria para la comprensión de las operaciones que los crearon y usaron. Debería ser posible identificar un documento en el contexto amplio de las actividades y las funciones de la organización¹.

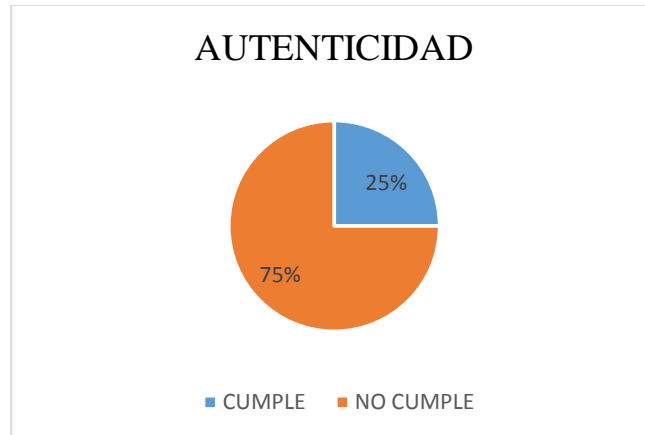
En los siguientes gráficos se muestra los resultados que arrojó la matriz teniendo en cuenta estas características:

Figura 11 Características documento de archivo



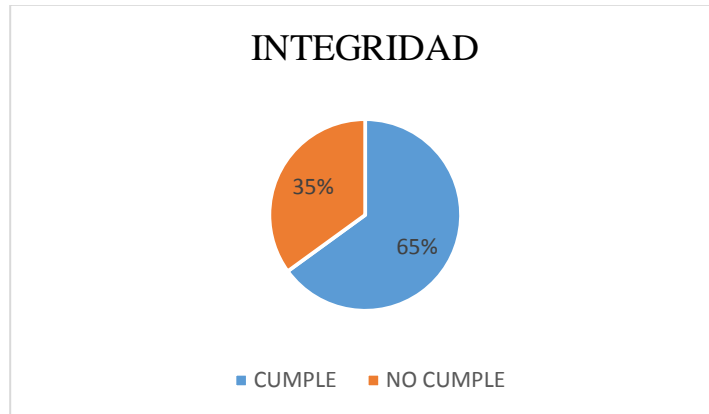
El gráfico general muestra que, de los 20 documentos analizados, solo dos de las características las cumplen al 100% que corresponden a la Fiabilidad y a la Disponibilidad, un 65% cumplen con la integridad, el 25% son auténticos y el 0% de cumplimiento con la firma digital o electrónica.

¹ Las definiciones presentadas en este apartado fueron tomadas de la Norma ISO15489-1 del 2001.

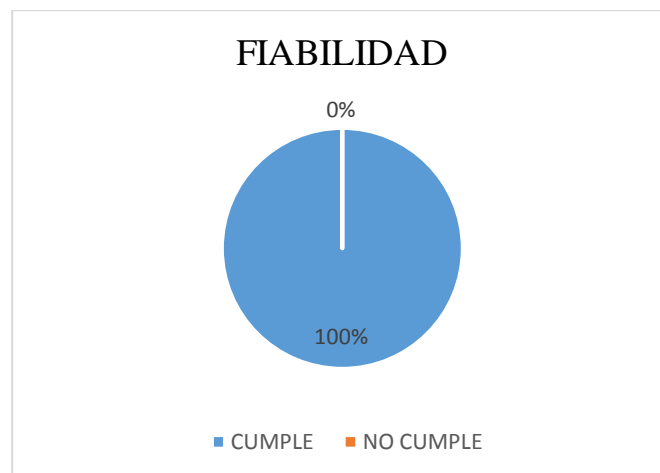
Figura 12 Autenticidad

El gráfico titulado autenticidad detalla que 20 documentos que se analizaron que corresponden a un 100%, solo el 25% cumple con la autenticidad, que son los correspondientes a los documentos que se generan internamente en la Dirección de Organismos Comunales, dado que son formatos que están previamente establecidos por el sistema de calidad para toda la producción documental de la Gobernación. Estos documentos cuentan con un apartado que dice: “Si desea verificar la autenticidad de este documento, ingrese a: http://mercurio.antioquia.gov.co/mercuiroo/consultaExternoRad_Fecha.jsp”.

Este apartado redirecciona al software Mercurio y allí se puede validar la autenticidad del documento. El 75% faltante correspondiente a los documentos que ingresan por parte de las Juntas y Asociaciones de Acción Comunal, a estos documentos es casi imposible verificarles la autenticidad, en primera instancia porque son documentos que están escaneados, por lo tanto, la firma también es escaneada y una de la forma de validar la autenticidad de esos documentos sería con la firma digital o electrónica. Otra de las cosas es que los correos electrónicos solo están quedando almacenados en la bandeja de entrada del usuario al que le llega la información, lo que genera un riesgo ya que no están siendo descargados con su contenido en formato de correo electrónico, cuando los funcionarios no estén o no exista el usuario no habría forma de garantizar que el correo se mantenga, ya que el correo existe siempre y cuando exista un usuario.

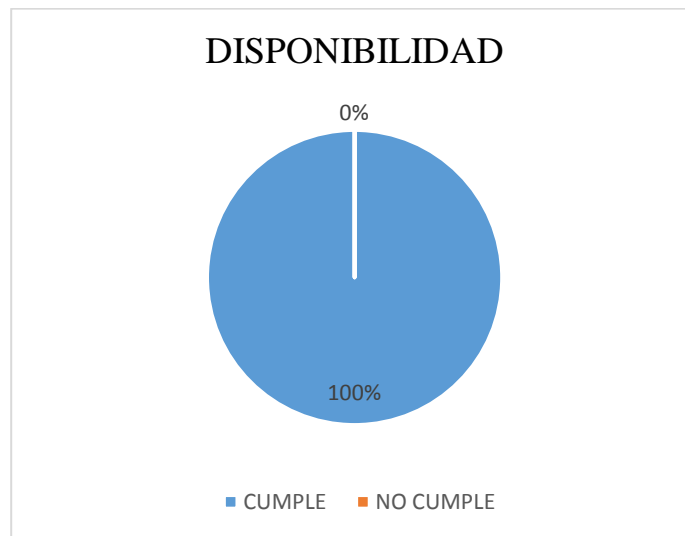
Figura 13 *Integridad*

Esta característica hace referencia a que el documento de archivo se encuentre completo y sin alteraciones, un 65% cumple con esta característica, se presume que cumplen con esta desde la buena fe y porque es el documento que está en el software, pero realmente el mecanismo que va a permitir esa validación es el correo electrónico o la firma electrónica, digital. El 35% restante corresponde a documentos que no son íntegros, en el muestreo corresponden a la tipología “Solicitud de Inscripción Legal de Dignatarios”, los documentos que envían para este trámite, son documentos que antes de subirlos al software son modificados, pues se unen todos los anexos que llegan al correo en un solo PDF, es editable, se puede ingresar o eliminar páginas, entre otras lo cual está quitándole la integridad a dichos documentos.

Figura 14 *Fiabilidad*

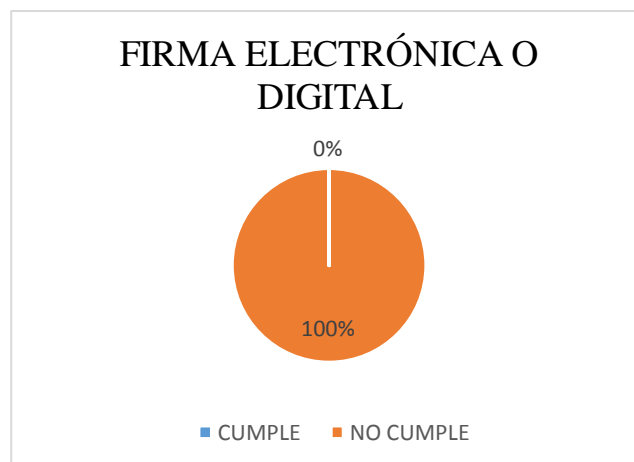
Esta característica se cumple en un 100% en todos los documentos analizados, ya que esta refleja de manera exacta y completa la ejecución de actividades u operaciones, esta se podría verificar desde el software, los documentos se recibieron y se tienen asociados a un numero de radicado, con este consecutivo se puede validar esa representación completa y precisa del documento.

Figura 15 *Disponibilidad*



Cumplen en un 100% porque son documentos que se pueden localizar, recuperar, representar e interpretar.

Figura 16 *Firma electrónica o digital*



La firma digital y la firma electrónica es un mecanismo de firma que está reglamentado en Colombia. La firma electrónica corresponde a métodos tales como códigos, contraseñas, datos biométricos o claves criptográficas privadas, que permitan identificar a una persona en relación con un mensaje, siempre y cuando el mismo sea confiable y apropiado respecto de los fines para los que se utiliza la firma, teniendo en cuenta todas las circunstancias del caso, así como cualquier acuerdo pertinente.²

La firma digital como una firma electrónica, es un valor numérico que se adhiere a un mensaje de datos y que, utilizando un procedimiento matemático conocido, vinculado a la clave de quien origina el mensaje y al texto que contiene, permite determinar que este valor se ha obtenido exclusivamente con la clave iniciador y que el mensaje inicial no ha sido modificado después de efectuada la transformación.³

Estas firmas tienen una entidad que la valida, entidades autorizadas por el estado a través de un ente llamado ONAC, entre ellas CERTICAMARA como la más reconocida. Para validar la firma digital, la entidad entrega un certificado con estampado cronológico y hora legal colombiana donde muestra la originalidad del documento. Teniendo en cuenta esto, el gráfico arroja que el 100% de documentos analizados no tienen firma electrónica ni digital, son firmas escaneadas.

Es importante tener en cuenta que el solo hecho de tener una firma digital que tenga un tercero validador o que tengan una firma electrónica que permita identificar esa validez, la firma debe proporcionar al documento firmado: identificación, integridad y no repudio, establecido como la garantía del mecanismo para que no puedan ser negados los mensajes en una comunicación electrónica.

5.2.3.3 Conclusiones

Después de analizados los documentos que se tuvieron en cuenta para el muestro, se concluye que:

² COLOMBIA. MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y COMERCIO. Decreto 2364. (22, noviembre, 2012) Por medio de la cual se reglamenta el artículo 7 de la Ley 527 de 1999, sobre la firma electrónica y se dictan otras disposiciones.

³ COLOMBIA. CONGRESO DE COLOMBIA. Ley 527. (18, agosto, 1999). Artículo 2. Por medio de la cual se definen y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales y se establecen las entidades de certificación.

- En la matriz se comienza a repetir un patrón, se identificó que, durante todo el análisis de la producción documental específicamente desde el mes de marzo de 2020 a marzo del 2021, no cuentan con firmas electrónicas ni digitales, con respecto a la autenticidad no hay forma de validarla, pues mucha de la producción documental de la Dirección de Organismos Comunales es externa, la que generan las Juntas y Asociaciones de Acción Comunal. Si los documentos estuvieran firmados electrónicamente se podría hacer la validación, independientemente que sea firma electrónica o digital.
- Los documentos cumplen la condición de documento electrónico, pero para efectos de la gestión documental y trazabilidad de los procesos, deberían ser documentos electrónicos de archivo, que no solo se produzcan en ejercicio de las funciones, sino que también cumplan con las características de un documento electrónico de archivo, en ese sentido se puede tener en cuenta el siguiente esquema:

Figura 17 Características genéricas de un documento electrónico de archivo



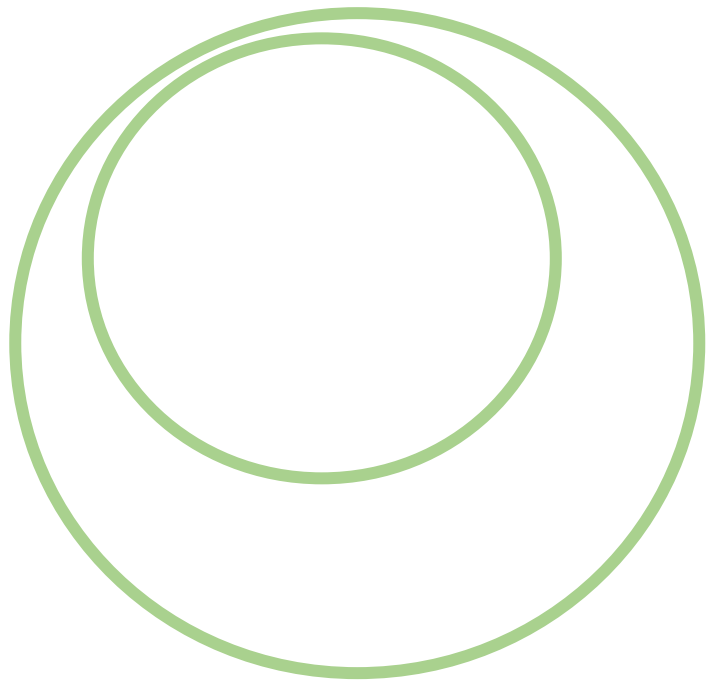
Tomado de Guía para la gestión de documentos y expedientes electrónicos pp. 15

Esta imagen muestra que la firma digital o electrónica puede ser la que valide las características de autenticidad, integridad y fiabilidad, si no existe es complejo poder probar la validez de los documentos. Otra de las opciones puede ser el correo electrónico. La ley de

comercio electrónico 527 de 1999, dice que siempre y cuando se almacene el correo electrónico que respalde los documentos, tienen validez.

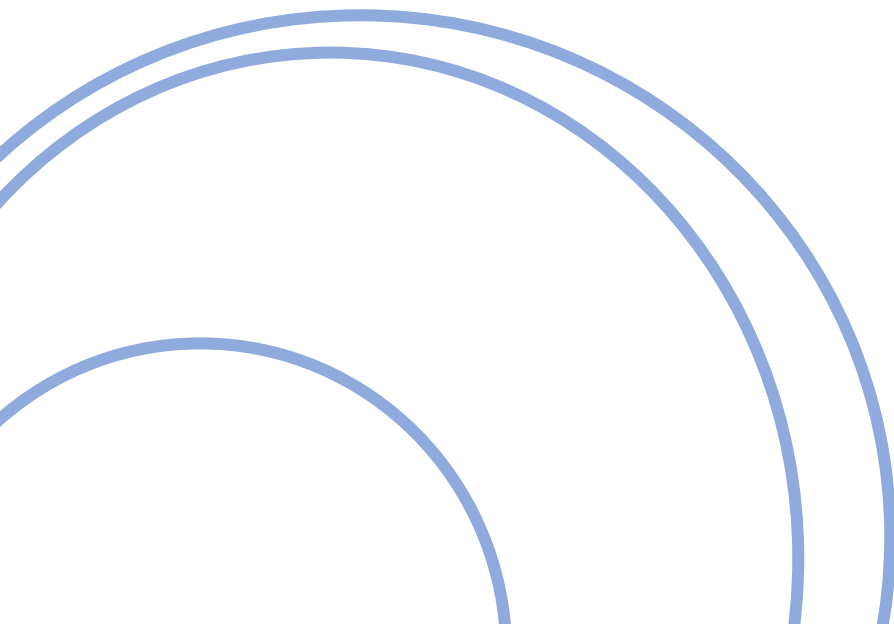
- Con respecto a los formatos de los documentos analizados, no quiere decir que porque la mayoría de la producción documental que entro en ese periodo de un año en la Dirección de Organismos Comunales estén digitalizados no sean válidos, son válidos para una gestión administrativa, el problema radica en que también se debería tener el físico que es el original ya que soportaría esa gestión y tramite. A pesar de que se evidencia que es un documento que es una captura de un formato análogo y que es válido para adelantar a gestión y tramite de la Dirección, faltaría recuperar o llevar ese documento en original al archivo físico del área, para que así se tengan los documentos que si van a tener los factores de originalidad.
- La Dirección de Organismos Comunales podría estar realizando acciones como la de recuperar los documentos de manera física o guardar el correo electrónico, descargándolo con todos los datos en formato de correo electrónico, pero no se están realizando. Si bien es cierto se le garantiza al ciudadano la posibilidad de generar ese trámite, no se puede dejar a un lado ni desconocer que independientemente si se les facilita la vida o no esos documentos no están cumpliendo con las características, y llegado el caso de una reclamación en la vida jurídica como tal, no tendrían ninguna validez.

5.3 Objetivo 3



GUIA DE BUENAS PRÁCTICAS PARA EL PROCESO DE PRODUCCIÓN DOCUMENTAL

**DIRECCIÓN DE ORGANISMOS COMUNALES DE LA SECRETARÍA DE
PARTICIPACIÓN Y CULTURA CIUDADANA**



PRESENTACIÓN

La función archivística dentro de las entidades públicas debe asegurar que se realicen todas las actividades relacionadas con el quehacer archivístico, desde la elaboración de los documentos hasta su eliminación o conservación total. En el proceso de prácticas académicas en la Dirección de Organismos Comunales de la Secretaría de Participación y Cultura Ciudadana de la Gobernación de Antioquia, se realizó un análisis pre y post pandemia acerca de la ejecución del proceso de producción documental, debido a que esta problemática afectó y aún sigue afectando la ejecución de las actividades administrativas en las organizaciones, llevándolas a la modalidad de tele trabajo o trabajo en casa.

Esta guía de buenas prácticas es el resultado del análisis ejecutado, que tuvo como fin brindar información que permita a la Dirección de Organismos Comunales poner en práctica las recomendaciones que se proponen en el presente documento. Además, para que se comprenda la importancia de que los documentos electrónicos de archivo que son los que gestionan actualmente, cumplan con sus características y de esta forma puedan ser administrados y conservados durante todo su ciclo vital.

En el Decreto 1080 del 2015, se encuentran establecidos en el artículo 2.8.2.5.9 los procesos de la gestión documental, los cuales están incluidos dentro de las etapas de creación, mantenimiento, difusión y administración de los documentos; se fundamentan especialmente en los principios orientadores de eficiencia, eficacia, economía, transparencia, medio ambiente, cultura archivística, interoperabilidad, neutralidad tecnológica, orientación al ciudadano, entre otros, y se caracterizan por no ser lineales e interactuar de manera simultánea, y requieren ser desarrollados e implementados por las entidades a partir de su propia realidad y contexto.

OBJETIVO

Brindar a la Dirección de Organismos Comunales recomendaciones y orientaciones para llevar a cabo el proceso de producción documental, teniendo en cuenta el documento electrónico

y expediente electrónico como nuevo soporte para realizar la producción documental y así garantizar la autenticidad, fiabilidad, integridad y disponibilidad de estos.

MARCO NORMATIVO

Figura 18 *Marco Normativo*

NORMA	DESCRIPCIÓN
Acuerdo 060 de 2001	"Por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas". Artículos. 3, 4, 5, 6, 8, 9, 10, 11, 12 y 14.
Decreto 1080 de 2015.	"Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Cultura." Capítulo V. Gestión de Documentos. Artículo. 2.8.2.5.9 "Procesos de la gestión documental". literal b.
Ley 594 de 2000	"Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones". Título V. Gestión Documental, Artículo. 22.
Ley 80 de 1989.	"Por la cual se crea el Archivo General de la Nación y se dictan otras disposiciones".
Ley 1712 de 2014.	"Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones".

Ley 527 de 1999.	"Aplicación de los requisitos Jurídicos de los mensajes de datos". Artículo. 7 y 8.
Ley 1755 de 2015.	"Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".
Resolución 54 de 2017	"Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en el departamento administrativo de la función pública".
NTC 13008 de 2014.	"Información y documentación. proceso de conversión y migración de registros digitales"
Programa	Programa cero papel en la Administración Pública Buenas Prácticas para reducir el consumo de papel. N°1.
Guía técnica	Guía para la gestión de documentos y expedientes electrónicos. 2017

LINEAMIENTOS GENERALES DE LA PRODUCCIÓN DOCUMENTAL

A continuación, se presentan algunos lineamientos para llevar a cabo el desarrollo eficaz del proceso de producción documental.

Tabla 5 *Lineamientos del proceso de producción documental*

CRITERIO	ACTIVIDAD
	Definir la estructura, el formato de preservación, el soporte, el medio,

ESTRUCTURA DE LOS DOCUMENTOS	las técnicas de impresión, el tipo de tintas, calidad del papel y demás condiciones que se requieran para elaborar documentos de archivo. Los documentos del sistema de gestión de documentos electrónicos de archivo deben cumplir con los requisitos mínimos establecidos en el Decreto 2609 de 2012.
	Descripción de las instrucciones para el diligenciamiento de la forma, el formato y los formularios de la entidad.
FORMA DE PRODUCCIÓN O INGRESO	Determinar los mecanismos de control de versiones y aprobaciones de los documentos para facilitar el trabajo colaborativo y de manteamiento de la trazabilidad desde su creación hasta el momento de su aprobación y firma.
	Hacer un uso adecuado de la reproducción de los documentos con el fin de reducir los costos derivados de su producción y el consumo de papel.
	Definir los lineamientos para el uso de los formatos abiertos en la producción de documentos electrónicos.
AREAS COMPETENTES PARA EL TRAMITE	Diseñar los mecanismos, (plantillas, registros, entre otros) para la recepción de los documentos tanto físicos como electrónicos producidos por los ciudadanos que hacen parte de proceso.
	Garantizar el control unificado del registro y radicación de los documentos tramitados por las entidades independiente de los medios y canales disponibles y de acuerdo con los tipos de información definidas.
	Marcar directrices encaminadas a lograr la simplificación de trámites de la Dirección y facilitar su automatización.

	Disponer de dispositivos electrónicos destinados al área de archivo para digitalización de los documentos y poder integrarlos al SGDEA.
--	---

4

ACLARACIÓN: La encargada de emitir estos lineamientos y otros dentro de la Gobernación de Antioquia para todas sus dependencias y secretarías, es el área de gestión documental. El sistema integrado de gestión cuenta con lineamientos para la elaboración de los documentos, en el sistema de gestión mercurio también están establecidos los diferentes tipos documentales, el sistema integrado de gestión también controla los documentos de archivo con el procedimiento Pr-m1-p5-009 “elaboración y control de documentos internos”, está normalizada la producción documental en soporte análogo. Todo lo relacionado con la gestión de documentos electrónicos, aún se encuentra en proceso de elaboración en el plan de trabajo del año 2021. Sin embargo, estas actividades pueden ser realizadas por la Dirección de Organismos Comunales.

RECOMENDACIONES

Con base en el análisis realizado en la Dirección de Organismos Comunales, es necesario establecer prácticas que se adapten al proceso de producción documental dentro de la Dirección, dado que se pudo detectar que existen falencias a la hora de realizar la producción documental debido a que intervienen personas internas y externas dentro de este. También con la pandemia por el virus COVID-19, se comenzaron a generar documentos electrónicos, los cuales deben cumplir con unas características técnicas, y de esta forma cumplir con los requisitos mínimos exigidos por la normatividad archivística colombiana y, además, deben tener validez jurídica.

Tomando en cuenta cómo se lleva a cabo el proceso dentro de la Dirección, se hacen las siguientes recomendaciones:

⁴ Manual implementación de un Programa de Gestión Documental – PGD. Archivo General de la Nación (2014).

RECUPERACIÓN DE LOS DOCUMENTOS FÍSICOS



Los documentos digitalizados son válidos para la gestión y trámite que se adelantan en la Dirección, porque ayudan con el proceso de gestión y trámite que se llevan a cabo en la misma, no obstante, es necesario recuperar los documentos en soporte físico que han llegado de forma digital al área, para ingresarlos a los expedientes físicos y así garantizar el factor de originalidad de los mismos.

Pueden seguir llevando a cabo los trámites con los documentos digitalizados escaneados que llegan por parte de las Juntas de Acción Comunal, pero es de suma importancia que esos documentos que son claramente una captura de un documento análogo lleguen a los expedientes físicos para garantizar todas las características con las que deben cumplir los documentos de archivo.

Asimismo, es indispensable buscar los medios o alternativas para obtener estos, se puede crear una circular donde se informe a las juntas de acción comunal del departamento de Antioquia que han enviado documentación durante el último año, que remitan esta por correo certificado a las taquillas de la Gobernación.

ALMACENAMIENTO DEL CORREO ELECTRÓNICO



El correo electrónico se ha convertido rápidamente en uno de los métodos de comunicación más importantes del último siglo y más ahora con la situación por la que atraviesa el mundo, todas las personas empezaron a utilizarlo como medio de comunicación e intercambio de información y se ha impuesto en todas las administraciones públicas, lo que exige **una estrategia clara y consideración adecuada, que arranca con la determinación de en qué casos el correo electrónico es un documento que debe ser tratado como tal.**

Se recomienda almacenar el correo electrónico con el que llegan los documentos de los diferentes trámites de las Juntas de Acción Comunal, como alternativa para garantizar la originalidad de los documentos anexos en la comunicación.



FIRMAS DIGITALES O ELECTRÓNICAS

La Ley 527 de 1999 de 2012 en sus artículos 2, 7 y 28 tiene disposiciones que hablan sobre las definiciones de los mensajes de datos, comercio electrónico, firma digital, entidades de certificación, intercambio electrónico de datos y sistema de información; la firma y los atributos jurídicos de una firma digital.

La firma digital garantiza el cumplimiento, no solo las características anteriormente mencionadas sino también el no repudio, el cual dice que no puedan ser negados los mensajes en las comunicaciones electrónicas. En Colombia se han reconocido y aceptado tres tipos de firmas virtuales a partir de lo señalado en el artículo 7 de la Ley 527 de 1999: las firmas digitales, las firmas electrónicas y las firmas electrónicas certificadas.

Para otorgar autenticidad a los documentos electrónicos se recomiendan las siguientes técnicas:



FIRMAS ELECTRONICA: Métodos tales como, códigos, contraseñas, datos biométricos, o claves criptográficas privadas, que permite identificar a una persona, en relación con un mensaje de datos, siempre y cuando el mismo sea confiable y apropiado respecto de los fines para los que se utiliza la firma, atendidas todas las circunstancias del caso, así como cualquier acuerdo pertinente.



FIRMA DIGITAL: La firma digital se configura como un valor numérico que se asocia a un mensaje de datos y permite determinar que dicho valor ha sido generado a partir de la clave originaria, sin modificación posterior. La firma digital se basa en un certificado seguro y permite a una entidad receptora probar la autenticidad del origen y la integridad de los datos recibidos



ESTAMPAS DE TIEMPO: Consiste en una secuencia de caracteres utilizada para certificar el momento específico en que se lleva a cabo un suceso sobre un documento electrónico o que éste no ha sido modificado en un espacio de tiempo determinado. La secuencia de caracteres está relacionada con la fecha y hora exacta en que ocurre dicho evento y específicamente cuando fue creado o firmado en un sistema de cómputo.

Adquirir cualquiera de estos mecanismos que garantice la autenticidad, la integridad y la fiabilidad de los documentos que están generando.

La firma escaneada que es la que actualmente utilizan está avalada de forma temporal en el Decreto Legislativo 491 de 2020 en el artículo 11 aprueba la utilización de estas firmas, a dichos documentos jurídicamente les está faltando otras disposiciones legales que garanticen la originalidad de los documentos que se están recibiendo en la Dirección de Organismos Comunales.



OTRAS RECOMENDACIONES

➤ Actualizar el inventario único documental, con toda la producción documental que se generó e ingreso al área después del mes de marzo de 2021 hasta la fecha, ya que muchos de estos documentos no se encuentran dentro del FUID.

➤ Establecer formatos internos de las comunicaciones y trámites que realizan las juntas de acción comunal, los cuales sean enviados a ellos para unificar la forma en que se genera esa documentación externa que recibe el área y hace parte de sus procesos misionales.

GLOSARIO

Autenticidad⁵: Característica técnica para preservar la seguridad de la información que busca asegurar su validez en el tiempo, forma y distribución. Así mismo, garantiza el origen de la información, validando el emisor para evitar suplantación de identidades

Disponibilidad⁶: Entendida en un documento electrónico, como la capacidad actual y futura de que tanto el documento como sus metadatos asociados puedan ser consultados, localizados, recuperados, presentados, interpretados, legibles, y por tanto estar en condiciones de uso.

Documento Digitalizado⁷: Consiste en una representación digital, obtenida a partir de un documento registrado en un medio o soporte físico, mediante un proceso de digitalización.

Documento Electrónico de Archivo⁸: Registro de la información generada, recibida, almacenada, y comunicada por medios electrónicos, que permanece en estos medios durante su ciclo vital; es producida por una persona o entidad en razón de sus actividades y debe ser tratada conforme a los principios y procesos archivísticos.

⁵ ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN, Guía de Implementación de un Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo SGDEA, Op. cit., p. 69.

⁶ Guía Técnica: Gestión de Documentos y Expedientes Electrónicos. MINTIC. 2017

⁷ Guía Técnica: Gestión de Documentos y Expedientes Electrónicos. MINTIC. 2017

⁸ ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN, Glosario, Óp. cit., Letra D.

Expediente digital o digitalizado⁹: Copia exacta de un expediente físico cuyo documento original, tradicionalmente impreso, es convertido a formato electrónico mediante procesos de digitalización.

Expediente electrónico de archivo¹⁰: Conjunto de documentos electrónicos de archivo relacionados entre sí. / El expediente electrónico es un conjunto de documentos electrónicos que hacen parte de un mismo trámite o asunto administrativo, cualquiera que sea el tipo de información que contengan y que se encuentran vinculados entre sí para ser archivados.

Expediente híbrido¹¹: Expediente conformado simultáneamente por documentos electrónicos y documentos físicos, que a pesar de estar separados forman parte de una sola unidad documental, serie o sub-serie, por razones del trámite o actuación.

Fiabilidad¹²: Entendida como la capacidad de un documento para asegurar que su contenido es una representación completa, fidedigna y precisa de las operaciones, las actividades, los hechos que testimonia o se puede establecer, declarar o sostener el acto o hecho del que es relativo, determinando la competencia del autor y examinando tanto la completitud en la forma del documento como el nivel de control ejercido durante su proceso de producción

Firma digital¹³: Se entenderá como un valor numérico que se adhiere a un mensaje de datos y que, utilizando un procedimiento matemático conocido, vinculado a la clave del iniciador y al texto del mensaje permite determinar que este valor se ha obtenido exclusivamente con la clave del iniciador y que el mensaje inicial no ha sido modificado después de efectuada la transformación.

Firma electrónica¹⁴: Métodos tales como, códigos, contraseñas, datos biométricos, o claves criptográficas privadas, que permite identificar a una persona, en relación con un mensaje de datos, siempre y cuando el mismo sea confiable y apropiado respecto de los fines para los que se utiliza la firma, atendidas todas las circunstancias del caso, así como cualquier acuerdo pertinente.

⁹ PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA. Programa de documentos electrónicos. Óp. cit., p. 11.

¹⁰ ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN, Guía de Implementación de un Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo SGDEA, Op. cit., p. 72.

¹¹ PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA. Programa de documentos electrónicos. Op. cit., p. 11.

¹² Guía Técnica: Gestión de Documentos y Expedientes Electrónicos. MINTIC. 2017

¹³ *Ibíd.*, Letra F.

¹⁴ PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA. Programa de documentos electrónicos. Op. Cit., p. 11.

Gestión documental¹⁵: Conjunto de actividades administrativas y técnicas, tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final con el objeto de facilitar su utilización y conservación.

Integridad¹⁶: característica técnica de seguridad de la información con la cual se salvaguarda la exactitud y totalidad de la información y los métodos de procesamiento asociados a la misma. / Hace referencia al carácter completo e inalterado del documento electrónico. Es necesario que un documento esté protegido contra modificaciones no autorizadas.

Producción Documental¹⁷ : Actividades destinadas al estudio de los documentos en la forma de producción o ingreso, formato y estructura, finalidad, área competente para el trámite, proceso en que actúa y los resultados esperados.

¹⁵ COLOMBIA. EL CONGRESO DE COLOMBIA. Ley 594 de 2000. “Por medio de la cual se dicta la ley general de archivos y se dictan otras disposiciones”. Artículo 3, Definiciones (4, julio, 2000). Disponible en: http://www.unesco.org/culture/natlaws/media/pdf/colombia/colombia_ley_594_04_07_2000_spa_orof.pdf

¹⁶ ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN, Guía de Implementación de un Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo SGDEA, Op. cit., p. 72.

¹⁷ Archivo General de la Nación

6 Conclusiones Generales

Como resultado de las prácticas académicas realizadas en la Dirección de Organismos Comunes en la Secretaría de Participación y Cultura Ciudadana, se destaca ante todo el aprendizaje que permitió y los diversos conocimientos que se adquirieron durante el desarrollo de las mismas, son valiosos y de gran importancia, ya que contribuyen tanto al crecimiento personal como como profesional.

La guía de buenas prácticas es una herramienta que será de gran ayuda a la Dirección de Organismos Comunes para que el proceso de producción documental sea lo más correcto posible, dado que realizar los procesos de manera empírica que solo dan solución a una problemática actual no son el mejor camino, ya que la gestión administrativa cada vez tiende a ser más electrónica y, por lo tanto, su realización se debe asegurar de la mejor forma, aplicando las normas y los debidos procesos para ello.

Durante la práctica se desarrollaron diferentes metodologías de trabajo que permitieron ahondar más en el análisis que se realizó sobre el proceso de producción documental, ya que se hallaron varias falencias en el proceso con respecto a la generación de información, dado que no solo la ejecutan en la Dirección, sino que también intervienen las Juntas de Acción Comunal del departamento de Antioquia como actores externos vinculados al proceso de producción documental. Con la pandemia, acudieron a estrategias que, si bien solucionan la gestión administrativa, no están cumpliendo con determinados requisitos que exige el proceso y más con los documentos que están llegando en soporte electrónico, desde su elaboración hasta su conservación.

7 Recomendaciones

Se recomienda a la Dirección de Organismos Comunales integrar en su equipo de trabajo un archivista profesional que se encargue de realizar tareas específicas de archivo, que brinde sus conocimientos a la solución de problemas que se presenten con respecto a la gestión documental, porque si bien hay personas que se encargan de estas labores, no tienen el perfil profesional para ello, lo que ha generado que algunos de los procesos relacionados con la gestión documental se hagan de manera empírica y esto puede generar algunos reprocesos dentro de la gestión documental.

Aplicar la guía de buenas prácticas como una herramienta de apoyo en el proceso de producción documental, ya que aún no se ha retornado a la normalidad y el proceso se sigue haciendo de la misma forma que al inicio de la pandemia; además, las recomendaciones que allí se hacen pueden fortalecer la recuperación de documentos, almacenamiento de los documentos electrónicos e implementación de las firmas digitales como alternativas para garantizar la originalidad de la producción documental a lo largo de este año.

Reconocer el valor de los archivos dentro de las instituciones u organizaciones es de vital importancia debido a que son los archivos quienes reflejan la gestión administrativa de las instituciones, igualmente son quienes custodian la historia de estas.

8 Referencias

- Archivo General de la Nación. (18 de Agosto de 1999). <https://normativa.archivogeneral.gov.co>.
Obtenido de <https://normativa.archivogeneral.gov.co>:
<https://normativa.archivogeneral.gov.co/ley-527-de-1999/>
- Archivo General de la Nación. (18 de Agosto de 1999). <https://normativa.archivogeneral.gov.co/>.
Obtenido de <https://normativa.archivogeneral.gov.co/>:
<https://normativa.archivogeneral.gov.co/ley-527-de-1999/>
- Archivo General de la Nación. (31 de Octubre de 2006).
<https://normativa.archivogeneral.gov.co>. Obtenido de
<https://normativa.archivogeneral.gov.co>:
<https://normativa.archivogeneral.gov.co/acuerdo-27-de-2006/>
- Archivo General de la Nación. (2014). <https://www.funcionpublica.gov.co>. Obtenido de
<https://www.funcionpublica.gov.co>:
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=61730#:~:text=Expediente%20h%C3%ADbrido%3A%20Expediente%20conformado%20simult%C3%A1namente,razones%20del%20tr%C3%A1mite%20o%20actuaci%C3%B3n>.
- Archivo General de la Nación. (17 de Febrero de 2015).
<https://normativa.archivogeneral.gov.co/>. Obtenido de
<https://normativa.archivogeneral.gov.co/>:
<https://normativa.archivogeneral.gov.co/acuerdo-003-de-2015/>
- Archivo General de la Nación. (14 de Noviembre de 2017). <https://www.archivogeneral.gov.co/>.
Obtenido de <https://www.archivogeneral.gov.co/>:
https://www.archivogeneral.gov.co/sites/default/files/Estructura_Web/5_Consulte/Recursos/Publicacionees/DocumentoOficial_V1GuiaDocumentoYExpedienteElectronico_Nov2017.pdf
- Archivo General de la Nación. (s.f.). <https://www.archivogeneral.gov.co>. Obtenido de
<https://www.archivogeneral.gov.co>: <https://www.archivogeneral.gov.co/Politica/procesos>

- Archivo General de la Nación. (s.f.). <https://www.archivogeneral.gov.co>. Obtenido de <https://www.archivogeneral.gov.co>:
https://www.archivogeneral.gov.co/sites/default/files/Estructura_Web/5_Consulte/Recursos/Infografias/9_ExpedientesDeArchivo.pdf
- Archivo General de la Nación. (s.f.). <https://www.mininterior.gov.co>. Obtenido de <https://www.mininterior.gov.co>:
<https://www.mininterior.gov.co/sites/default/files/upload/docnewsno2342documentno6047.pdf>
- Cerda Gutierrez , H. (2011). *Los elementos de la investigación como reconocerlos, diseñarlos y contruirlos*. Bogotá: Magisterio.
- Cifuentes Gil, R. M. (2011). *Diseño de proyectos de investigación cualitativa*. Buenos Aires: Noveduc Libros.
- Consejo Internacional de Archivos. (2016). <https://www.ica.org>. Obtenido de <https://www.ica.org>: <https://www.ica.org/es/que-es-un-documento-de-archivo>
- Departamento Administrativo de la Función Pública. (22 de Noviembre de 2012). <https://www.funcionpublica.gov.co/>. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/>:
https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma_pdf.php?i=50583
- Departamento Adminsitrativo de la Función Pública. (22 de Noviembre de 2012). <https://www.funcionpublica.gov.co/>. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/>:
https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma_pdf.php?i=50583
- Díaz Rodríguez, A. (2007). El concepto de documento electrónico y su validación. La validación de los documentos: pasado, presente y futuro. 133-142.
- García Ruipérez, M., & Galende Díaz, J. C. (2003). El concepto de documento desde una perspectiva interindisciplinar: de la diplomática a la archivística. *Revista General de Información y Documentación*(2), 7-35.
- Gobernación de Antioquia . (s.f.). <https://antioquia.gov.co>. Obtenido de <https://antioquia.gov.co>:
<https://antioquia.gov.co/antioquia/gobernadores-de-antioquia>
- Gobernación de Antioquia. (s.f.). <https://antioquia.gov.co>. Obtenido de <https://antioquia.gov.co>:
<https://antioquia.gov.co/gobernacion/objetivos-y-funciones>

Gobernación de Antioquia. (s.f.). <https://antioquia.gov.co/>. Recuperado el 05 de Marzo de 2021, de <https://antioquia.gov.co/>: <https://antioquia.gov.co/secretaria-de-participacion-ciudadana-y-desarrollo-social#>

Gobernación de Antioquia. (s.f.). <https://antioquia.gov.co/>. Obtenido de <https://antioquia.gov.co/>: <https://antioquia.gov.co/secretaria-de-participacion-ciudadana-y-desarrollo-social>

ICONTEC. (03 de Abril de 2006). <http://intranet.bogotaturismo.gov.co/>. Obtenido de <http://intranet.bogotaturismo.gov.co/>:

<http://intranet.bogotaturismo.gov.co/sites/intranet.bogotaturismo.gov.co/files/file/Norma.%20NTC-ISO-IEC%2027001.pdf>

Jurado, A. (Enero-Junio de 2011). Valor probatorio del documento electrónico. *Revista de Ciencias Jurídicas, 1*, 51-68.

La investigación mixta, estrategia andragógica fundamental para fortalecer las capacidad intelectuales superiores. (Agosto de 2012). *RES NON VERBA Revista Científica, 8*.

Sarduy Domínguez, Y. (Julio- Septiembre de 2007). El análisis de información y las investigaciones cuantitativa y cualitativa. *Revista Cubana de Salud Pública, 33*(3), 12.

Archivo General de la Nación, & Ministerio de Tecnologías de la Información , y. (14 de Noviembre de 2017). <https://www.archivogeneral.gov.co/>. Obtenido de <https://www.archivogeneral.gov.co/>:

https://www.archivogeneral.gov.co/sites/default/files/Estructura_Web/5_Consulte/Recursos/Publicaciones/DocumentoOficial_V1GuiaDocumentoYExpedienteElectronico_Nov2017.pdf

Congreso de la República de Colombia. (18 de Agosto de 1999). <https://www.alcaldiabogota.gov.co/>. Obtenido de <https://www.alcaldiabogota.gov.co/>: <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=4276>

ISO 2001. (15 de Septiembre de 2001). <http://www.informacionpublicapgr.gob.sv/>. Obtenido de <http://www.informacionpublicapgr.gob.sv/>:

[http://www.informacionpublicapgr.gob.sv/descargables/sia/normativa-internacional/GESTexto1\(CS\).pdf](http://www.informacionpublicapgr.gob.sv/descargables/sia/normativa-internacional/GESTexto1(CS).pdf)

Misterio de Comercio, Industria y Comercio. (22 de Noviembre de 2012). <https://www.redjurista.com/>. Obtenido de <https://www.redjurista.com/>:

[https://www.redjurista.com/Documents/decreto_2364_de_2012_ministerio_de_comercio,
_industria_y_turismo.aspx#/](https://www.redjurista.com/Documents/decreto_2364_de_2012_ministerio_de_comercio,_industria_y_turismo.aspx#/)

9 Anexos

Anexo 1. Encuesta: preguntas y respuestas del proceso de producción documental antes de la pandemia- Google Formulario

Anexo 2. Entrevista: proceso de producción documental cuando inicia la pandemia

Anexo 3. Matriz del muestreo

Anexo 4. Documentos muestreo