



**Lineamientos para el aseguramiento de la calidad de la información en las Historias
Laborales de la Gobernación de Antioquia**

Sarita Sofía Gómez Cano

Trabajo de grado presentado para optar al título de Archivista

Tutor

Luis Fernando Sierra Escobar Doctor (PhD) en Educación y Sociedad

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

Cita	(Gómez Cano & Sierra Escobar, 2021)
Referencia	Gómez Cano, S., & Sierra Escobar, L. F. (2021). <i>Lineamientos para el aseguramiento de la calidad de la información en las Historias Laborales de la Gobernación de Antioquia</i> . [Trabajo de grado profesional]. Universidad de Antioquia, Medellín, Colombia.
Estilo APA 7 (2020)	



Biblioteca Carlos Gaviria Díaz

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

Universidad de Antioquia - www.udea.edu.co

Rector: John Jairo Arboleda Cespedes.

Decano/Director: Dorys Liliana Henao Henao.

Jefe departamento: Camilo García Morales.

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.

Dedicatoria

A mi familia, pareja y amigos, gracias por todo su acompañamiento en el proceso, por su apoyo, ayuda y fuerza.

Agradecimientos

Solo queda decir gracias a todos aquellos que fueron partícipes de este proceso, este logro también es de ustedes.

Tabla de contenido

Lineamientos para el aseguramiento de la calidad de la información en las Historias Laborales de la Gobernación de Antioquia.....	1
Resumen	9
Introducción	10
1 Planteamiento del problema	17
1.1 Pregunta de investigación.....	19
1.2 Antecedentes	20
2 Objetivos	26
2.1 Objetivo general	26
2.2 Objetivos específicos.....	26
3 Marco teórico	27
3.1 Aseguramiento de la Calidad	28
3.2 Historias Laborales.....	32
3.3 Información	33
4 Metodología	34
4.1 Enfoque	34
4.2 Estrategia.....	35
4.3 Técnicas e Instrumentos	36
4.4 Etapas de investigación	36
4.5 Población.....	38
4.6 Categorización.....	39
4.7 Redes de sentido.....	41
5 Resultados	43
5.1 Análisis crítico al modelo de Calidad de la Información	43
5.2 Verificación de modelos existentes en Aseguramiento de la Calidad de la Información	47
5.3 Lineamientos calidad de la información.	60
5.3.1 La Gestión Documental.....	61
5.3.1.1 Como se lee el lineamiento	62

Tabla de contenido

5.3.1.2	Como se adopta el lineamiento	62
5.3.1.3	Como se evalúa el lineamiento.....	62
5.3.2	Los Datos.....	62
5.3.2.1	Como se lee el lineamiento	63
5.3.2.2	Como se adopta el lineamiento	63
5.3.2.3	Como se evalúa el lineamiento.....	63
5.3.3	Talento Humano	63
5.3.3.1	Como se lee el lineamiento	64
5.3.3.2	Como se adopta el lineamiento	64
5.3.3.3	Como se evalúa el lineamiento.....	64
5.3.4	Automatización de la Gestión Documental.....	64
5.3.4.1	Como se lee el lineamiento	64
5.3.4.2	Como se adopta el lineamiento	64
5.3.4.3	Como se evalúa el lineamiento.....	65
5.3.5	Seguridad de la Información	65
5.3.5.1	Como se lee el lineamiento	65
5.3.5.2	Como se adopta el lineamiento	65
5.3.5.3	Como se evalúa el lineamiento.....	65
5.2.6	Infraestructura	66
5.3.5.4	Como se lee el lineamiento	66
5.3.5.5	Como se adopta el lineamiento	66
5.3.5.6	Como se evalúa el lineamiento.....	66
5.3.7	Normatividad.....	66
5.3.7.1	Como se lee el lineamiento	67
5.3.7.2	Como se adopta el lineamiento	67
5.3.7.3	Como se evalúa el lineamiento.....	67
5.3.8	Interdisciplinariedad.....	67
5.3.8.1	Como se lee el lineamiento	68
5.3.8.2	Como se adopta el lineamiento	68
5.3.8.3	Como se evalúa el lineamiento.....	68
5.3.9	Innovación en los Archivos	68
5.3.9.1	Como se lee el lineamiento	69
5.3.9.2	Como se adopta el lineamiento	69
5.3.9.3	Como se evalúa el lineamiento.....	69
5.3.10	Aplicabilidad	69
5.3.10.1	Como se lee el lineamiento	69
5.3.10.2	Como se adopta el lineamiento	70

Tabla de contenido

5.3.10.3	Como se evalúa el lineamiento.....	70
6	Conclusiones	70
6.1	Desde lo teórico.....	71
6.2	Desde lo metodológico.....	71
6.3	Desde los resultados obtenidos.....	73
	Referencias	75
	Anexos.....	78
	Tabla de respuestas frente a las preguntas planteadas.....	81

Lista de tablas

Tabla 1 Antecedentes	21
Tabla 2 Descripción de la metodología.....	37
Tabla 3 Preguntas por categoría	39
Tabla 4 Categorías de la investigación.....	40
Tabla 5 Lista de chequeo.....	52
Tabla 6 Tabla de lineamientos para el aseguramiento de la calidad de la información	61

Lista de figuras

Ilustración 1 Árbol de problemas	19
Ilustración 2 Documentos por años	24
Ilustración 3 Documentos por país	25
Ilustración 4 Redes de sentido	42
Ilustración 5 MATRIZ DOFA Modelo de calidad de la información.....	44

Siglas, acrónimos y abreviaturas

APA	American Psychological Association
Cms.	Centímetros
Párr.	Párrafo
PhD	Philosophiae Doctor
UdeA	Universidad de Antioquia

Resumen

El presente documento da a conocer la investigación realizada, con el objeto de elaborar los lineamientos para el aseguramiento de la calidad de la información en las Historias Laborales de la Gobernación de Antioquia, para dar por sentado la investigación, se realizó un rastreo bibliográfico de alta rigurosidad con autoridades que hablaran del tema, se dividió en 3 temas, Aseguramiento de la calidad, Historias Laborales e información.

Se plantearon 3 objetivos específicos, que se cumplieron en su totalidad y como fruto final del presente trabajo, están los lineamientos que se sugieren para crear un modelo de aseguramiento de la calidad de la información, cabe apuntar que se debe tener en cuenta las necesidades y contexto archivístico de cada institución.

Palabras clave: Calidad de la información, Historias Laborales, lineamientos.

Introducción

El trabajo de grado Lineamientos para el aseguramiento de la calidad de la información en las *Historias Laborales de la Gobernación de Antioquia*, pretende realizar un análisis frente a los requerimientos que se hacen necesarios para la consolidación del aseguramiento de la calidad de la información en las instituciones, basado en lo anterior, se realizará un análisis crítico frente a estos y plantearán alternativas que permitan su cumplimiento.

Se inició con una investigación en la Gobernación de Antioquia, donde se realizará un estudio de caso que permitirá ahondar en la problemática, identificar su situación actual en Gestión Documental, por consiguiente, este estudio de caso servirá como modelo para otras instituciones que deseen retomar el aseguramiento de la calidad de la información que producen y conservan dentro de sus unidades de información.

Por otra parte, se consultaron bases de datos, tales como: Google Academic, Microsoft Academic, Dialnet, Science Direct, Ebsco, entre otras que permitieron realizar una mejor descripción de la temática abordada, en temas como Aseguramiento de la Calidad, Historias Laborales, Información y además estudios de caso donde se abordó la calidad de la información en diferentes contextos.

Previamente se realizó un análisis de la situación actual en gestión documental mediante, el informe visita de inspección realizado por el Archivo General de la Nación el cual se puede encontrar en el anexo 1, del presente documento, en él se concluyó que las medidas adoptadas en

Gestión Documental no eran adecuadas y es por ello que se plantean acciones de mejora con el objetivo de mejorarlas.

Es por ello que el caso Gobernación de Antioquia se toma como un estudio de caso, pues sus condiciones actuales permiten realizar un análisis sobre cómo influyen las buenas o malas prácticas archivísticas en la calidad de la información que proveen a sus usuarios, teniendo en cuenta sus contextos, necesidades y sus tipos.

De esta problemática se concluye de acuerdo al informe y a trabajos de observación previamente realizados, que el aseguramiento de la calidad de la información no es óptimo y que se requiere un planteamiento que permita identificar las herramientas para brindar lineamientos de acuerdo a las necesidades de la institución y asegurar que la calidad de la información cumple con los estándares mínimos.

El aseguramiento de la calidad de la información dentro de las instituciones es primordial, ya que, mediante el mismo, se asegura que la información es verídica, confiable, se conservará en el tiempo y es inalterable.

La inquietud de la calidad de la información, surge de la conservación que se brinda en algunas instituciones a las unidades documentales, si bien, en la actualidad, se encaminan muchas actividades, para el mejoramiento de la producción, conservación y difusión de los archivos, se considera, sumamente importante, demostrar que la información que se alberga cumple con los

estándares de calidad, al igual que cualquier otra actividad institucional, a modo personal y acorde a los conocimientos adquiridos a lo largo de mi formación como profesional, se ha notado poco interés en hacer las unidades de archivo, un espacio que cuente con los estándares de calidad.

El siguiente trabajo, puede funcionar como motivación a aquellos profesionales que en su trayectoria laboral deseen conocer sobre la calidad de la información y hacer que las unidades de información, donde trabajan, cuenten con un modelo aplicado que permita asegurar la calidad en sus archivos y así, dejar de lado una actitud pasiva y hacer frente a metodologías de trabajo que permitan la creación de un sistema de aseguramiento de la calidad que garantice que todos los procesos se cumplan según han sido diseñados y que los servicios que se prestan son los adecuados.

Por consiguiente, al tratarse de un estudio de caso, enfocado a la Gobernación de Antioquia, se pretende que el presente trabajo de grado, se pueda implementar dentro de las unidades de información para así mejorar la eficiencia de los servicios de archivo, mejorar la calidad de la información que se brinda, incorporar a los usuarios internos y externos dentro de las políticas archivísticas y una mayor detección de posibles errores.

La motivación para realizar este estudio de caso surge de la necesidad de justificar ante las organizaciones y ante los ciudadanos que su información está segura y que además no se ha producido ninguna alteración, ya que, al tratarse de Historias Laborales, además de contener información sensible, es de las subseries documentales con mayor tiempo de retención según las

Tablas de Retención del 2014 todavía no convalidadas por, en este caso el Archivo General de la Nación.

En estas Tablas de Retención Documental, las Historias Laborales tienen 80 de conservación, 2 años en los archivos de gestión, 78 años en el archivo central y se hace un proceso de selección, es por ello que se debe garantizar sus óptimas condiciones y otorgando su acceso y su inalterabilidad en el tiempo.

Sí bien, en la actualidad se usan sistemas de información para la producción documental que agilizan y modernizan los modelos de gestión documental, se identifica que no hay una completa interacción entre los sistemas de información y la gestión documental, es por ello que se propone mejorar dicha interacción mediante lineamientos que optimicen la interacción entre estos dos.

Por otra parte, en el momento que se lleguen a cumplir con las medidas adecuadas para garantizar una cultura de Gestión Documental, no se considera suficiente, ya que se debe ahondar en la calidad de la información, partiendo de la necesidad de identificar, los tipos de usuarios que consultan la información y cómo hacer accesible la información, sin dejar de lado las características de información sensible que poseen las Historias Laborales.

Es por esto que como objetivo principal de este trabajo de investigación es formular lineamientos que permitan asegurar la calidad de la información de las Historias Laborales de la

Gobernación de Antioquia, con el fin de llevarlos a cabo y adecuarlos a las necesidades de la institución.

Como primer objetivo específico, encontramos realizar un análisis crítico frente al modelo de Calidad de la Información que tiene la Gobernación de Antioquia, con esto se pretende verificar si existe algún modelo de calidad de la información, en caso de que exista, verificar que cumpla con los estándares mínimos de calidad, en caso de no contar con él, se planteará uno acorde a las necesidades de la entidad.

Como segundo objetivo específico, está Verificar modelos existentes en Aseguramiento de la Calidad de la Información, con el objetivo de plantearlos y adecuarlos, acorde a los requerimientos actuales de la Gobernación de Antioquia, para ello se hizo uso de las bases de datos, como Scielo, Dialnet, EBSCO, entre otras, para ello, se escogieron tres casos, que fueron los más pertinentes y acordes a la temática abordada, para ello también se tuvo en cuenta la geolocalización, pues es importante conocer varios contextos y conocer diversas maneras de abordarlo, es por ello que se escogió, un caso internacional, uno latinoamericano y uno nacional.

El último objetivo específico es Plantear lineamientos que permitan no solo mejorar la Gestión Documental de la institución, sino también asegurar la calidad de la información. Mediante este objetivo, se pretende entregar un producto final como resultado de la investigación abordada, con este capítulo, se aspira encontrar unos lineamientos, que permitan acoger la bibliografía

abordada desde las diferentes perspectivas y acoger las necesidades y realidades de la entidad escogida, en este caso la Gobernación de Antioquia.

Sumado a lo anterior, el presente trabajo de grado, tiene una alta pertinencia social, ya que el ciudadano contará con las herramientas necesarias para verificar que su información no ha sido alterada y que la institución cumple con altos estándares de anticorrupción en la información que conserva, además se garantizará que el usuario está satisfecho con la información que adquiere y con los servicios que se ofrecen en las unidades de información.

Para brindar al lector una mayor contextualización del presente trabajo de grado, se mostrará en el capítulo 1 el planteamiento del problema, donde se aborda, el porqué de la investigación, su importancia, de donde surge y elementos que dan un hilo conductor del texto a continuación, en el capítulo 2 se encuentran los objetivos anteriormente mencionados, que dan la base principal de la temática a tratar.

El capítulo 3 compuesto por el marco teórico, el cual presentará las diversas posturas de los autores frente lo que es calidad y lo que es información, con el objeto de proporcionar nuevas perspectivas en cuanto al uso de los términos y su puesta en práctica en las instituciones, además dará diversidad de perspectivas frente a la calidad de la información y se retoman autores interesados en esta problemática con el objetivo de identificar herramientas útiles para la construcción del trabajo de investigación, además de ahondar en diferentes perspectivas respecto a

la temática expuesta y analizar posibles bifurcaciones frente a la temática y puntos de encuentro entre los autores.

Además, se expondrá la ruta metodológica que es el capítulo 4, en donde se dará a conocer al lector de qué manera se abordará la problemática y a su vez de qué manera se llegará a unas conclusiones y al objetivo principal que es la formulación de lineamientos teniendo en cuenta el caso específico de la Gobernación de Antioquia.

Los resultados de la investigación se hallarán en el capítulo 5, el cual está dividido por cada objetivo específico, con el objeto de mostrar los resultados obtenidos de manera organizada y entendible, el capítulo 6 desglosa las conclusiones desde lo teórico, lo metodológico y desde los resultados obtenidos.

Finalmente, las referencias bibliográficas que dan soporte a la investigación realizada y los anexos, compuestos por información de la Gobernación de Antioquia que no se encuentra disponible en su sitio web y las preguntas y respuestas a los entrevistados.

1 Planteamiento del problema

Para comenzar es imprescindible definir calidad de la información según el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, este concepto se refiere a un “sistema de medición que certifica el nivel calidad que tiene la información que las Entidades Territoriales envían al Ministerio de Hacienda y Crédito Público para la realización de los cálculos actuariales y la estimación del Pasivo Pensional” (Colombia. Ministerio de Hacienda y Crédito Público. Superintendencia Financiera, 2017).

Es por esto que la Gobernación de Antioquia, siendo una Entidad de orden Territorial, requiere efectuar medidas que permitan asegurar la calidad de la Información de las Historias Laborales de los Funcionarios Públicos, ya que se realizó un análisis previo de la entidad en materia de Gestión Documental mediante una Auditoría realizada por el Archivo General de la Nación en el 2019 (Anexo 1) y se identificó que las condiciones de las Historias Laborales no son las adecuadas y se debe recurrir a acciones de mejora que permitan su conservación en el tiempo, es por ello que el Archivo General de la Nación tomó medidas correctivas, al imponer una orden perentoria.

Además, se revisaron las condiciones de conservación de la información, mediante un diagnóstico realizado por los funcionarios de la Gobernación, con el objetivo de comenzar a dar cumplimiento a dicha orden perentoria, en el diagnóstico (Anexo 2) se analizó que toda la

información de las Historias Laborales no es conservada adecuadamente, por lo cual, no se asegura que la información se conserve en el tiempo y que su calidad sea óptima.

Una vez analizada dicha problemática, se verificaron las pautas que brinda el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, para cumplir con los estándares exigidos en calidad de la información, haciendo dicho estudio de las pautas se identificó, que éstas se centran en actividades básicas que permiten la adecuada Gestión Documental en las organizaciones, más no aseguran la calidad de la información que proporcionan las instituciones.

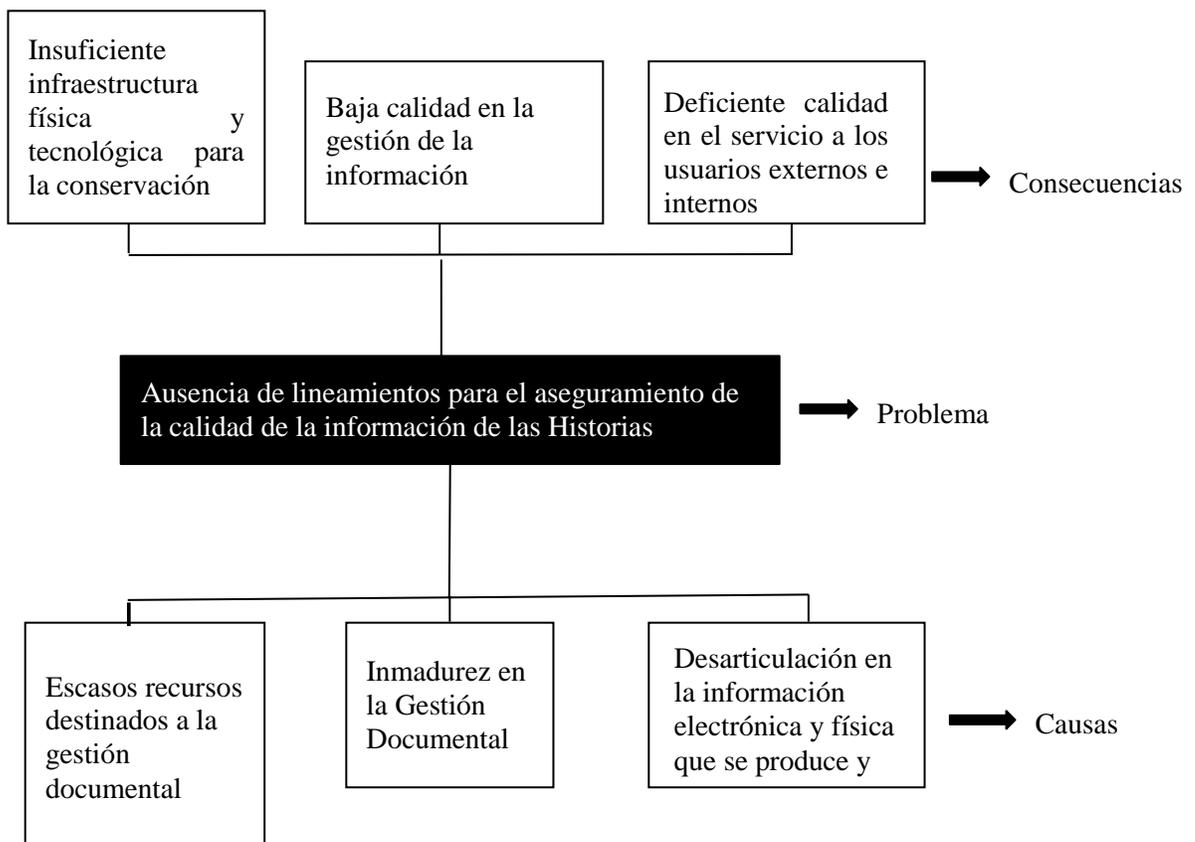
Es por ello que se plantea realizar lineamientos que permitan no solo la adecuada Gestión Documental en las instituciones, sino asegurar la calidad de la información que brindan a sus usuarios, ya que, por temas de transparencia, acceso a la información y Gobierno abierto, las entidades públicas deben asegurar que su información es real y cumple con valores administrativos, fiscales, legales, jurídicos, probatorios e informativos.

1.1 Pregunta de investigación.

Basado en la problemática expuesta, la pregunta que se plantea es ¿Qué lineamientos se pueden formular para asegurar la calidad de la información de las Historias Laborales de la Gobernación de Antioquia? para asumir, el reto de la pregunta, se hace necesario, realizar un árbol de problemas donde se identifiquen las causas y consecuencias de la problemática expuesta.

A continuación, se encontrará el árbol de problemas mencionado anteriormente:

Ilustración 1 Árbol de problemas



Fuente. Elaboración propia.

Como se puede observar, problema principal que se halló fue la ausencia de lineamientos para el aseguramiento de la calidad de la información de las Historias Laborales de la Gobernación, las causas principales al no tener lineamientos, son la escases de recursos que se destinan a la Gestión Documental de la entidad, a su vez la inmadurez de la Gestión Documental, ya que en la actualidad, según la observación realizada, los instrumentos archivísticos actuales no se han implementado en toda la organización, finalmente, se halla una constante desarticulación entre los sistemas de información y la información física.

Como consecuencias a esta problemática, se encuentra la insuficiente infraestructura tanto física y tecnológica para el desarrollo de las actividades de gestión documental, la baja calidad en la gestión de la información en sus procesos técnicos y finalmente la deficiente calidad de servicio a los usuarios, ya sea internos y externos.

1.2 Antecedentes

El aseguramiento de la calidad, es un tema de suma importancia en el mundo actual, pues con esto se pretende que las instituciones no solo permitan el acceso a la información, sino que estén en la capacidad de demostrar que la información que brindan es verás, se puede confiar en ella y se conservará en el tiempo, es por esto, que se pretende identificar exponentes en la literatura que hable sobre el tema.

Tabla 1 Antecedentes

Referente Investigativo	Esencia de la Investigación
<p>Antecedente 1: Garza Sánchez, H. H., Cortez Alejandro, K. A., Méndez Sáenz, A. B., & Rodríguez García, M. del P. (2017). Efecto en la calidad de la información ante cambios en la normatividad contable: caso aplicado al sector real mexicano. <i>Contaduría y Administración</i>, 62(3), 746–760. https://doi.org/10.1016/j.cya.2015.11.012</p>	<p>Se realiza un análisis de la normatividad y esta como influye dentro de la información financiera, además haciendo partícipe la calidad de la información</p>
<p>Antecedente 2: Cruz-Gavilánez, Y. de la N., & Martínez-Santander, C. J. (2018). ISO / IEC 27001 Aseguramiento de la calidad de la información: Línea de tiempo. <i>Polo Del Conocimiento</i>, 3(6), 478. https://doi.org/10.23857/pc.v3i6.641</p>	<p>Su enfoque es la descripción de cómo el aseguramiento de la calidad, ha sido influyente en la información, para ello se realiza una investigación de los cimientos del aseguramiento de la calidad de la información. Teniendo en cuenta la normatividad internacional en el tema</p>
<p>Antecedente 3: Martín, J. S., Várela, C. F., & Coello, A. A. (2010). Impacto de la implantación de la norma ISO 9001:2000 en el Archivo General de la Universidad Complutense de Madrid. <i>Impact of the Introduction of the ISO 9001:2000 Standard into the General Archive of the Complutense University of Madrid.</i>, 33(1), 127–143.</p>	<p>En esta investigación se exalta la implementación de un modelo de aseguramiento de la calidad de la información en el Archivo General de la Universidad Complutense de Madrid, en él se visualizan los puntos a favor que tiene el implementar un modelo de aseguramiento de la calidad de la información.</p>
<p>Antecedente 4: Ruiz Lozano, Mercedes; Tirado Valencia, Pilar; Morales Gutiérrez, Alfonso Carlos. Transparencia y calidad de la información económico-financiera en las entidades no lucrativas. Un estudio empírico a nivel andaluz CIRIEC-España, <i>Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa</i>, núm. 63, 2008, pp. 253-274</p>	<p>La presente investigación tiene por objetivo hacer un proceso de veeduría de los bienes que puede obtener una entidad no lucrativa y a su vez está como puede demostrar sus procesos de transparencia a través del aseguramiento de la calidad de la información</p>
<p>Antecedente 5: Moro Cabero, M. (2011). Certificación de calidad en los archivos. Análisis y prospectiva. <i>Revista española de</i></p>	<p>La investigación realiza una análisis sobre las actividades o paso a paso a tener en cuenta que deben tener las organizaciones en el</p>

documentación científica, 447–460. https://doi.org/10.3989/redc.2011.3.815	momento que decidan realizar un proceso de certificación de calidad en sus archivos.
Antecedente 6: Merlo Vega, J. A. (2003). “La evaluación de la calidad de la información web: aportaciones teóricas y experiencias prácticas.” <i>Sociedad de La Información</i> , 8, 101–110.	Se realiza un proceso de evaluación, sobre la pertinencia de la información que se encuentra en la web, a su vez, muestra qué características debe tener la información, para ser denominada de calidad
Antecedente 7: Puentes Poloche, M. (2017). Propuesta metodológica para articular la gestión documental con los requisitos de la Ley General de Archivos y la norma técnica internacional ISO 9001:2015. <i>Methodological Proposal to Articulate the Documental Management of the Ley General de Archivos Requirements and Technical Internacional Standard ISO 9001:2015.</i> , 9(2), 81–95.	Se propone una metodología que permite la articulación entre la normatividad archivística y la normatividad en temas de aseguramiento de la calidad.

Como principal hallazgo a la hora de realizar el estado del arte, está que los autores tienen una constante preocupación en temas de calidad de la información desde diversos ámbitos del conocimiento, desde la salud, periodismo, contabilidad, entre otras ciencias y disciplinas.

Si bien, en el mundo archivístico es un tema que no ha sido tan ahondado, se encontraron autores interesados en el tema y que han escrito sobre él; hablando del espacio geográfico en el cual se han desarrollado estas investigaciones, se identifica que países latinoamericanos como: México, Colombia y Ecuador, son pioneros en estos temas y que su principal preocupación es la calidad de la información financiera de las entidades públicas.

México tiene mayor desarrollo en estas investigaciones, ya que fue el país con mayores resultados en cuanto a la temática abordada y además cuenta con exponentes en las ciencias de la información que abordan este tema.

En Colombia, no es un tema que se haya tratado a profundidad, pues a través de la revisión bibliográfica se demuestra que no hay muchos autores que expresen resultados en investigaciones sobre esta temática, pero se identifica una propuesta académica donde se hace un hincapié sobre la normatividad archivística colombiana y esta como influye en normas internacionales de calidad.

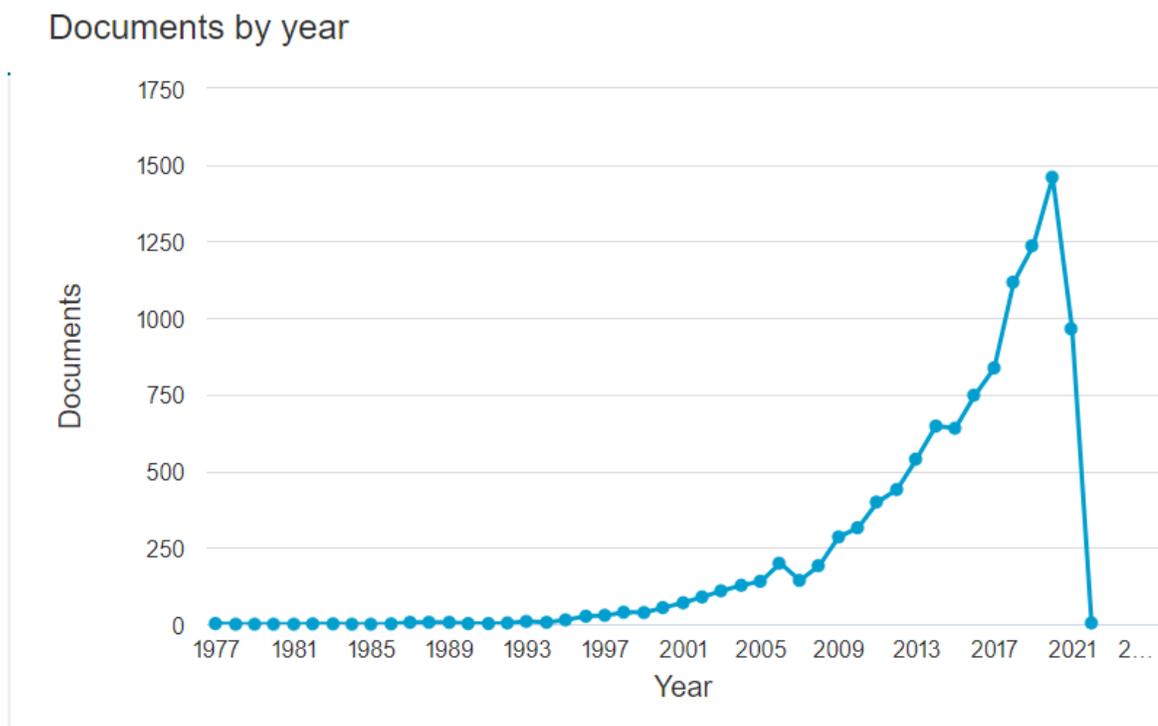
Por su parte Ecuador, también se basa en normativas internacionales, pero, además se identifica que otras disciplinas se interesan en esta temática, como es el caso de la ingeniería, los cuales abordaron el tema de la Gestión Documental dentro de la calidad de la información.

Por otra parte, se identifica que internacionalmente, el tema es muy poco tratado, pero aun así hay cimientos para continuar con dichas investigaciones, en España se explenan las temáticas abordadas en el presente trabajo de investigación, existe una preocupación por la veracidad de la información que brindan sus instituciones y cómo los ciudadanos pueden hacer veeduría sobre la información que presentan a las comunidades.

Ahondando la problemática expuesta por los autores, se identifica que todos son diferentes y tienen diversos perfiles académicos y laborales, lo que permite un mayor abanico de conocimiento, aunque se analiza que José Melchor Medina Quintero, profesor mexicano, es recurrente en dos de los textos académicos hallados.

Con el objeto de observar la influencia o la importancia que ha tomado el aseguramiento de la calidad dentro del mundo de la investigación, se realiza el levantamiento de un gráfico que muestra la cantidad de resultados que arroja la búsqueda del aseguramiento de la calidad de la información en bases de datos académicas. Es de aclarar que la información fue tomada de la base de datos scopus, el primera estadística, se analiza la cantidad de documentos producidos por año y en la segunda, los países en donde se ha tenido una mayor influencia y donde más se ha escrito sobre el aseguramiento de la calidad.

Ilustración 2 Documentos por años



Documents by country or territory

Compare the document counts for up to 15 countries/territories.

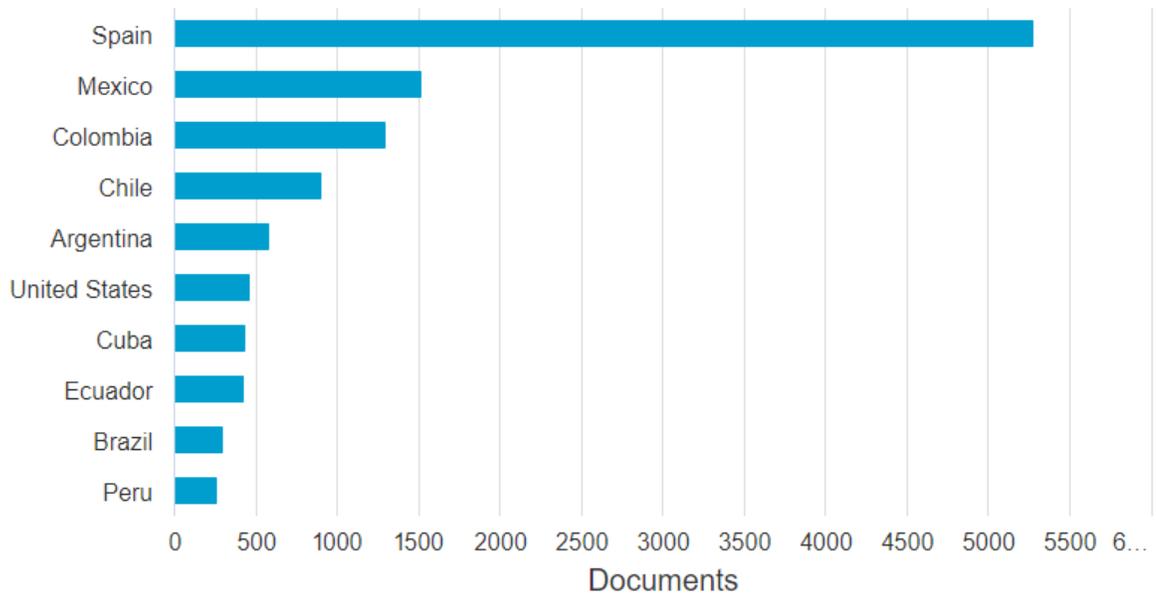


Ilustración 3 Documentos por país

Como se ha expresado anteriormente, se analiza bibliografía, siendo un tema recurrente en todas las áreas del conocimiento, se explora el aseguramiento de la calidad desde todos los ámbitos disciplinarios, más aún teniendo en cuenta el acceso a la información y las herramientas tecnológicas que se tienen hoy día.

Como se puede observar, al mundo de la investigación, especialmente este año, le interesan los temas del aseguramiento de la calidad de la información.

Por otra parte, se anexan los lugares de habla hispana que se interesan en la temática abordada y se encuentra un alto nivel, en España, seguido de México y en un tercer lugar Colombia, lo cual indica que en el ámbito Nacional hay una alta relevancia en los temas de calidad de la información.

2 Objetivos

2.1 Objetivo general

Formular lineamientos que permitan asegurar la calidad de la información de las Historias Laborales de la Gobernación de Antioquia, con el fin de llevarlos a cabo y adecuarlos a las necesidades de la institución.

2.2 Objetivos específicos

- Realizar un análisis crítico frente al modelo de Calidad de la Información que tiene la Gobernación de Antioquia.
- Verificar modelos existentes en Aseguramiento de la Calidad de la Información, con el objetivo de plantearlos y adecuarlos, acorde a los requerimientos actuales de la Gobernación de Antioquia.
- Plantear estrategias que permitan el cumplimiento de los lineamientos propuestos, no solo mejorar la Gestión Documental de la institución, sino también asegurar la calidad de la información.

3 Marco teórico

Un marco teórico según Roberto Hernández Sampieri Autor del libro *Metodología de la Investigación*, explica que

“un marco teórico es una de las fases más importantes de un trabajo de investigación, consiste en desarrollar la teoría que va a fundamentar el proyecto con base al planteamiento del problema que se ha realizado. Existen numerosas posibilidades para elaborarlo, la cual depende de la creatividad del investigador. Una vez que se ha seleccionado el tema objeto de estudio y se han formulado las preguntas que guíen la investigación, el siguiente paso consiste en realizar una revisión de la literatura sobre el tema.” (Sampieri, 2014)

Con el objetivo de llevar a cabo las actividades que plantea el autor, se hace necesario una revisión de la literatura a fin de indagar lo que se ha escrito y realizar aportes que permitan seguir la confección de este conocimiento.

Además, Roberto Hernández Sampieri explica al lector las actividades a realizar para llevar a cabo un marco teórico.

“Esto consiste en buscar las fuentes documentales que permitan detectar, extraer y recopilar la información de interés para construir el marco teórico pertinente al problema de investigación planteado. Marco Teórico es un compendio escrito de artículos, libros y otros documentos que describen el estado pasado y actual del conocimiento sobre el problema de estudio. Nos ayuda a documentar cómo nuestra investigación agrega valor a la literatura existente.” (Sampieri, 2014)

Es por ello que mediante este trabajo escrito se pretende confeccionar un marco teórico que permita identificar los principales exponentes en materia de este trabajo de grado y analizar las posturas de cada uno de ellos.

3.1 Aseguramiento de la Calidad

Son escasos los autores que describen el aseguramiento de la calidad a través de los archivos, se identifica que se habla del término de una manera más genérica o enfocado en algún producto o servicio, es por ello que mediante este marco teórico se ahondarán los términos de una manera genérica, con el objetivo de adaptarlos a las necesidades del presente trabajo de grado.

En primera instancia, uno de los principales autores modernos en temas de gestión de la calidad es (Deming, 1989) en su texto, *Calidad, productividad y competitividad* que tiene una máxima en cuanto a temas de calidad y es “*Una serie de cuestionamientos hacia una mejora continua*” por lo cual se demuestra que uno de los objetivos principales es buscar el mejoramiento de los procesos y procedimientos dentro de las instituciones.

No muy alejados de esta máxima, por su parte, Joseph M. Uran, identifica el término de calidad enfocado a los seres humanos y es que el objetivo principal del aseguramiento de la calidad es tener clientes satisfechos con lo que se provee. Con esta definición vista desde el campo de la Gestión Documental, es primordial brindar una adecuada atención a los usuarios, pues finalmente son quienes acceden, quienes producen y finalmente consultan la información, de allí la importancia de contar con mecanismos que permitan su adecuada consulta.

Así mismo el autor japonés, Kaoru Ishikawa, también exponente del aseguramiento de la calidad y de la gestión de proyectos, define la calidad enfocada a ofrecer perfección a los clientes, pero enfocada a la economía de las empresas, definiéndolo así: (Ishikawa, 1986) “*define el control de calidad (CC) como: desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad que sea el más económico, el útil y siempre satisfactorio para el consumidor*”

El norteamericano Philip Crosby, si bien se enfoca en la calidad y demuestra sumo interés en la perspectiva de los clientes y consumidores, se analiza que su concepto de calidad tiene un enfoque orientado hacia la perfección y que los principales detectores del cumplimiento de perfección son sus clientes, definiendo calidad *“la calidad es gratis, es suplir los requerimientos de un cliente, al lograr cumplir con estos se logra cero defectos.”* (Crosby, P., 1979)

William Ouchi uno de principales exponentes de la calidad, crea la teoría Z, la cual, mediante diversas investigaciones tanto en empresas japonesas y norteamericanas, halló que a todos los colaboradores de la organización debían ser partícipes y conscientes de los objetivos organizacionales, además de generar ideas que aportarán valor a la innovación, es por ello que la máxima de este teórico de la calidad es *“Hacer las cosas bien desde el principio”* ya que con este modelo se asegura que todos sus colaboradores se preocupen por optimizar y realizar mejor sus tareas, lo cual asegura que la calidad de la organización esté en los estándares más altos.

Por último, pero no menos importante, está Armand Vallin Feigenbaum, el cual tiene un concepto de calidad interdisciplinar pues hace alusión a diversas actividades, realizadas por diferentes perfiles profesionales con un objetivo común, que es asegurar la calidad. *“el resultante total de las características del producto y del servicio de mercadotecnia, ingeniería, fabricación y mantenimiento a través de los cuales el producto o servicio en uso satisfará las esperanzas del cliente”.* (Feigenbaum, 1994).

Además, hace alusión a que las organizaciones antes de crear un producto o servicio se tiene que autorrealizarse unas preguntas enfocadas a la calidad, con el objetivo de identificar acciones de mejora. Algunas de las preguntas que plantea Feigenbaum son:

“¿Cuál es el alcance, la magnitud y la efectividad de la capacitación que la compañía da a los empleados para que adquieran los conocimientos y habilidades laborales específicas que se necesitan para el diseño, construcción y mantenimiento de la buena calidad? ¿Cuál es el efecto neto que las influencias informales diarias en el trabajo producido por la experiencia, contactos y orientaciones tan

importantes en el proceso de capacitación en calidad en una compañía, tienen en lo que el personal piensa acerca de la calidad? ¿Cuál es el alcance, la magnitud y la efectividad de los esfuerzos de la compañía para instruir al personal en los conceptos modernos de calidad y en los programas y métodos del control de calidad?” (Feigenbaum, 1994).

Con la serie de preguntas expuestas anteriormente, se identifica que la principal preocupación de la calidad son los empleados, pues son quienes están en la capacidad de responder y hacer un análisis crítico frente a ello, además identificar acciones de mejora frente al proceso para el cliente final, por otra parte, permite a los colaboradores estar inmersos en cada uno de los procesos de las organizaciones y así ayudar a su crecimiento.

Con esta línea del tiempo sobre los diversos conceptos de calidad creados por los principales exponentes en este tema, se busca que el autor analice e identifique los avances y posibles retrocesos frente al concepto.

Y es que si bien, al inicio se tenía una concepción de calidad enfocadas a la perfección, sin importar el cómo y el para qué, después se realizaron planteamientos, enfocados en el para quién (clientes, consumidores, usuarios) después de ello, se analizó el cómo llegar a los estándares de calidad adecuados, que fue mediante, los colaboradores de la organización y finalmente, se llega a la conclusión de hacer un entramado entre (cliente, colaboradores, equipo interdisciplinar) siempre enfocados en el mismo objetivo, llegar a la perfección en la especialidad de la organización.

Ahondando en temas de calidad, específicamente de la información, se halló un exponente en la literatura especializada, el cual ha realizado varias investigaciones sobre el tema y es La Torre Merino, el cual ha tomado como referencia el aseguramiento de la calidad en los archivos, este autor, define el aseguramiento de la calidad de la información como *“En nuestros archivos deberemos disponer de los resultados de las verificaciones y controles efectuados sobre la calidad de nuestros productos y servicios. La calidad está basada en procesos documentados; todo debe quedar escrito y perfectamente archivado. De esta manera, y de cara a una inspección externa,*

aseguramos que los controles son perfectos y que se toman en cuenta y corrigen las desviaciones o no satisfacciones que pudieran existir”. (La torre, 2003)

Siguiendo esta teoría, el autor en su texto *El control de calidad en los edificios y edificaciones de Archivos y Bibliotecas*. No se aleja de este pensamiento, pues añade la importancia que tienen los archivos en las demás áreas de una organización y a su vez este sistema de gestión de la calidad debe ir alineado con todas las áreas, procesos, procedimientos y actividades que se lleven a cabo, describiéndolo de la siguiente manera:

“Algo que debemos tener siempre bien presente es que los sistemas de gestión de la calidad deben implantarse de una manera global. Así, entendiendo como organización cada uno de nuestros archivos y bibliotecas, la implantación de un modelo u otro se hará a la totalidad de los procesos desarrollados por cada uno de estos centros, entendiendo que por cada actividad que utiliza recursos, y que se gestiona para que los elementos de entrada se traduzcan en resultados, se puede considerar un proceso; además, cada resultado de un proceso se convierte normalmente en elemento de entrada del siguiente, siendo imposible por tanto establecer un sistema de gestión de la calidad en un proceso, sin haberlo establecido en el conjunto de la organización”. (La torre, 2001)

3.2 Historias Laborales

Para dar continuidad con el tema a abordar, se hará un esbozo de lo que significa Historias Laborales, para ello, se abordaron diversas fuentes de información, pero obteniendo resultados en trabajos de grado e investigaciones realizadas por académicos, por lo cual, se identifica que el término no ha sido abordado desde la teoría.

Para comenzar, Historia Laboral Según Cortés, en su investigación para optar al título de profesional en ciencias de la información, lo define como “*expediente conformado por un conjunto de documentos que da cuenta de la vinculación del funcionario con la institución a la que pertenece inclusive después de su retiro. Comprende la hoja de vida, documentos soporte de educación y/o cursos de capacitación, certificados laborales, documentos de aportes legales y todos aquellos documentos que inciden en el desarrollo y desempeño de los empleados*”. (Cortés, 2002)

Acorde a este aporte realizado, las Historias Laborales, relatan la vida laboral de una persona dentro de una institución, la cual permite, verificar la cotidianidad del empleado y así justificar su desarrollo en la organización.

Desde el derecho, las Historias Laborales, se definen como “La construcción a partir de las certificaciones laborales expedidas por las entidades estatales y privadas”. (Junca Mejía, Guauque Gutiérrez, & Carrillo Gutiérrez, 2018).

Por lo cual, se analiza que desde otros ámbitos del conocimiento se pueden tener connotaciones diferentes a lo que significa una Historia Laboral, ya que, desde el derecho, se observan datos, con el objetivo de ejercer los derechos y deberes de los ciudadanos y las organizaciones.

(Avilés y Jurado, 2001), en su texto *El rol de la orientación laboral en el ámbito del trabajo social* conceptualizan las historias laborales enfocados en las personas que trabajan para el estado “*expedientes que se conforman como resultado de la relación laboral de los servidores públicos*

con el Estado” (p.29). Como se puede observar en los casos vistos, las Historias Laborales tienen el objetivo de demostrar la relación laboral de una persona con una institución, se puede retomar la información que se requiere, desde diferentes áreas del conocimiento, es por ello la importancia de tener claro, la disposición final.

3.3 Información

El primer referente teórico para la definición de información es Idalberto Chiavenato, quien define la información como *“Un conjunto de datos con un significado, o sea, que reduce la incertidumbre o que aumenta el conocimiento de algo. En verdad, la información es un mensaje con significado en un determinado contexto, disponible para uso inmediato y que proporciona orientación a las acciones por el hecho de reducir el margen de incertidumbre con respecto a nuestras decisiones”* (Chiavenato,2006) Donde identificamos que el autor le da una suma importancia a la información pues la información da contexto y permite la toma de decisiones acertada.

Alvin y Heidi Toffler, en su libro *“La Revolución de la Riqueza”* explica la diferencia existente entre los términos dato e información, *“Los datos suelen ser descritos como elementos discretos, huérfanos de contexto: por ejemplo, «300 acciones». Cuando los datos son contextualizados, se convierten en información: por ejemplo, «tenemos 300 acciones de la empresa farmacéutica X»”* Los autores ejemplifican y dan sentido a lo que es la información, entendida como un conjunto de datos que permiten una contextualización.

Para realizar un mayor análisis del término Ferrell y Hirt, brindan un concepto no muy alejado de los anteriores autores, pero este enfocado en la toma de decisiones dentro de las organizaciones, lo cual, permite identificar una de las principales razones por las cuales se debe hacer calidad de la información. Estos autores definen la información como la

“comprende los datos y conocimientos que se usan en la toma de decisiones”

Como se pudo observar en los párrafos anteriores, calidad e información son términos relacionados, pues finalmente se toma en cuenta la toma de decisiones, es decir, desde el ámbito de la calidad, se deben realizar actividades que permitan llegar a un producto o servicio en óptimas condiciones para el consumidor, de ahí se deriva la toma de decisiones y la información, permite llegar a una toma de decisiones acertada.

Es por ello que se plantea que asegurar la calidad de la información en las instituciones, aporta en la toma de decisiones y ayuda a que esta toma de decisiones sea más coherente con el contexto actual de la organización y sus necesidades principales, es decir, al tener la información con los estándares de calidad adecuados, se garantiza que esta toma de decisiones tenga menos margen de error y además se generen conocimientos que permitan el progreso de la misma.

4

Metodología

4.1 Enfoque

Para el desarrollo del presente trabajo de grado, se adoptó la metodología cualitativa, ya que, según María Eumelia Galeano, en su texto *Estrategias de investigación social cualitativa: El giro en la mirada*, Se identifica que la metodología cualitativa

“Pone especial énfasis en la valoración de lo subjetivo y lo vivencial y en la interacción entre sujetos de la investigación; privilegian lo local, lo cotidiano y lo cultural para comprender la lógica y el significado que tienen los procesos sociales para los propios actores, que son quienes viven y producen la realidad sociocultural”

A partir de estas palabras, se analizó que acorde a los objetivos anteriormente planteados, y las necesidades de la investigación, es de corte cualitativa, pues realmente se busca analizar la

realidad archivística de la Gobernación de Antioquia, a través de la cotidianidad de las personas que producen y conservan la información.

Además de ver la realidad en calidad de la información que es el tema que realmente nos llama la atención y que es nuestro foco de estudio.

4.2 Estrategia

Definir la estrategia de investigación se hace imprescindible, pues define la ruta por la cual se va a realizar la investigación y permite una mayor focalización del trabajo de grado.

Para ello, se escogió un estudio de caso, debido a que se va a indagar sobre la calidad de la información de una institución específica en este caso la Gobernación de Antioquia, ahondado en las Historias Laborales, además teniendo en cuenta lo descrito por Fernández, el cual, define un estudio de caso, cómo:

“el estudio profundo o exhaustivo de unas pocas unidades de estudio, a fin de obtener un conocimiento detallado de ella o ellas. [...] El estudio de caso es una investigación intensiva de una unidad social, la cual puede ser una persona, familia, grupo, comunidad o institución. [...] El estudio del caso trasciende el ámbito de las ciencias sociales, por cuanto es posible hacer estudios de caso en

otros contextos, y lo que caracteriza a este tipo de investigación es la profundidad y exhaustividad del análisis” (Fernández, 2010, p. 50)

4.3 Técnicas e Instrumentos

La técnica a usar en el presente trabajo de investigación, son las entrevistas semi estructuradas a servidores públicos con el objeto de tener una mayor visión sobre la situación actual de la Unidad de Información.

En cuanto a los instrumentos, se usará una guía de preguntas, la cual contendrá las posibles preguntas que se le realizarán al servidor público acorde a su rol dentro de la unidad de información, ya sea colaborador o usuario interno.

4.4 Etapas de investigación

Las etapas de investigación, definen el paso a paso, para llegar a las conclusiones principales del presente trabajo de investigación, es importante una definición y correcta planeación del paso a paso que se va a seguir, para ello, se elabora una tabla, la cual aborda, los objetivos específicos, las fuentes de información y finalmente los métodos, instrumentos y técnicas más adecuadas para cada objetivo.

Tabla 2 Descripción de la metodología

Objetivos Específicos	Fuentes/Informantes/Sujetos	Métodos/Instrumentos/Técnicas
Realizar un análisis crítico frente al modelo de Calidad de la Información que tiene la Gobernación de Antioquia	<ol style="list-style-type: none"> 1. Analizar las necesidades principales de la Gobernación de Antioquia en cuanto a Calidad de la Información en sus Historias Laborales 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Trabajo de campo 2. Entrevistas a servidores públicos
Verificar modelos existentes en Aseguramiento de la Calidad de la Información, con el objetivo de plantearlos y adecuarlos, acorde a los requerimientos actuales de la Gobernación de Antioquia	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar un rastreo bibliográfico sobre los estándares de calidad de la información, además consultar normatividad nacional e internacional en el tema 2. Analizar las similitudes, contrariedades de cada uno de los autores consultados 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Formato en Excel que permita identificar datos básicos de la información consultada 2. Documento que muestre los hallazgos del comparativo
Plantear lineamientos que permitan no solo mejorar la Gestión Documental de la institución, sino también asegurar la calidad de la información.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Hacer un análisis tipo contraste entre la información suministrada por la Gobernación de Antioquia, Bibliografía y Normatividad encontrada 2. Analizar la información contrastada y proponer estrategias que permitan el mejoramiento 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Documento que muestre los hallazgos de los comparativos realizados 2. Documento que muestre las recomendaciones y acciones de mejora que se pueden realizar para el aseguramiento de la calidad de la información.

4.5 Población

Con respecto a la población que se usará de muestra, se analizó la definición, según Roberto Hernández Sampieri, quien especifica que la población se refiere a *“Una vez que se ha definido cuál será la unidad de muestreo/análisis, se procede a delimitar la población que va a ser estudiada y sobre la cual se pretende generalizar los resultados. Así, una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones”*.

Acorde a esta información, la población, escogida reúne características que permiten llevar a cabo la investigación, de este estudio de caso, pues son los principales actores dentro del universo de estudio, en este caso, las Historias Laborales de la Gobernación de Antioquia, además de hallar los focos de investigación y también dar avance a los objetivos anteriormente planteados, para ello, es escogió los funcionarios públicos, encargados de las Historias Laborales, tanto de funcionarios activos, como de funcionarios que ya no prestan sus servicios a la entidad, pero de igual manera se conserva información.

Esto con el objetivo de hacer un análisis de caso, que genere una muestra de las prácticas en calidad de la información de las instituciones públicas del país, además de generar lineamientos que permitan su mejora.

Para realizar este análisis, se harán entrevistas a los funcionarios a cargo y también a los usuarios internos de la unidad de información, además se constatarán estas prácticas, mediante la bibliografía y normatividad, a partir de ello, se hará un comparativo con el objetivo de realizar un análisis crítico que permita generar los lineamientos necesarios para que la Gobernación de Antioquia, sea una institución con un plan en aseguramiento de la calidad de la información.

4.6 Categorización

Además, teniendo en cuenta, la categorización de la investigación, se tuvo en cuenta lo expuesto por el autor Francisco Cisterna Cabrera, el cual se puede analizar en la siguiente tabla:

Tabla 3 Preguntas por categoría

Campo Disciplinar	Cuestiones que pueden ser objeto de interrogación para la generación de procesos interpretativos
Desde lo disciplinar	¿Qué nuevos interrogantes pueden surgir a partir de la lectura e interpretación del presente trabajo de investigación?
Desde lo teórico	¿De qué forma pueden permear los resultados de la siguiente investigación en el campo teórico?
Desde lo práctico	¿Qué aportes a lo práctico en las instituciones puede generar el presente trabajo de investigación?

Tabla 4 Categorías de la investigación

Ámbito Temático	Problema de Investigación	Pregunta de Investigación	Objetivo General	Objetivos Específicos	Categorías	Subcategorías	
Calidad de la Información	Los procesos de aseguramiento de la Calidad de la Información de las Historias Laborales en la Gobernación de Antioquia	¿Qué modelo se podría implementar para el Aseguramiento de la Calidad de la Información de las Historias Laborales de la Gobernación de Antioquia?	Formular lineamientos que permitan asegurar la calidad de la información de las Historias Laborales de la Gobernación de Antioquia, con el fin de llevarlos a cabo y adecuarlos a las necesidades de la institución.	Realizar un análisis crítico frente al modelo de Calidad de la Información que tiene la Gobernación de Antioquia	Evaluación del Sistema de Calidad de la información	Entrevista Semiestructurada	
				Verificar modelos existentes en Aseguramiento de la Calidad de la Información, con el objetivo de plantearlos y adecuarlos, acorde a los requerimientos actuales de la Gobernación de Antioquia.		Sistematización de la Información a través de otras experiencias	Referentes bibliográficos Estudios de caso Concepciones teóricas
				Plantear lineamientos que permitan no solo mejorar la Gestión Documental de la institución, sino también asegurar la calidad de la información		Sistematización de la Información a través de otras experiencias	Creación de lineamientos

Nota. Adaptado de Cisterna Cabrera (2005).

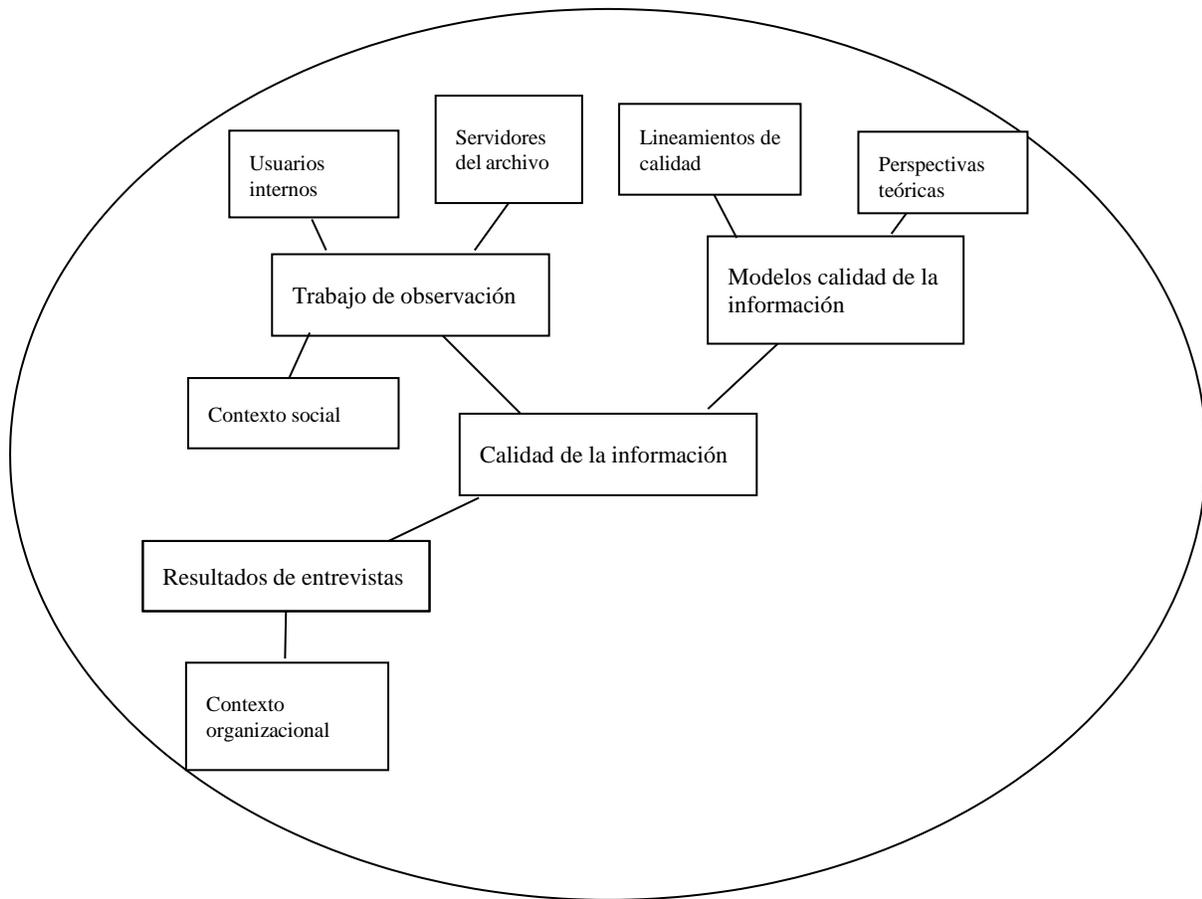
4.7 Redes de sentido.

Mediante las redes de sentido se busca hacer una introspección frente a la triangulación de la información del presente trabajo de investigación, conociéndose como triangulación de la información.

ocurre cuando diversas técnicas y estrategias de los diferentes enfoques son aplicadas al mismo objeto de estudio lo cual arroja complejidad al diseño de investigación que se realice, convergiendo con el enfoque multimétodo interparadigmático (Ruiz, 2008), Tanto la triangulación intramétodo como la intermétodo están asociadas al concepto de validez de criterio, particularmente a la validez convergente o concurrente, donde los resultados obtenidos a través del uso de un instrumento, se comparan con un criterio externo, que en este caso son los resultados obtenidos con la aplicación de otro instrumento de recolección de datos, para luego relacionarlos, otorgando solidez a los resultados y a la investigación social. (Blanco& Pirela, 2016, p.109).

A continuación, se muestra una red de sentidos, realizada, teniendo en cuenta el eje temático, qué es calidad de la información.

Ilustración 4 Redes de sentido



La red de sentidos, anteriormente presentada, muestra, como se abordaron los modelos de la calidad de la información, a través de los lineamientos de calidad y perspectivas teóricas; el trabajo de observación realizado, a través de los servidores del archivo, usuarios internos de la información y el contexto social de la entidad, desde otra perspectiva, el resultado de las entrevistas se analizó desde el contexto organizacional de la entidad.

5 Resultados

5.1 Análisis crítico al modelo de Calidad de la Información

En el presente capítulo se desarrollan los resultados hallados en el objetivo específico uno, el cual consiste en realizar un análisis crítico frente al modelo de Calidad de la Información que tiene la Gobernación de Antioquia.

Para abordar este trabajo de investigación se hizo necesario hacer entrevistas cortas al personal que en la actualidad efectuará actividades presenciales en la Gobernación de Antioquia, ya que debido a la contingencia sanitaria la mayoría de funcionarios, han optado por el trabajo en casa.

Teniendo en cuenta esta situación y en pro de no dejar de lado información que podían tener estas personas para el presente trabajo de grado, se hizo necesario hacer uso de otras herramientas como llamadas de WhatsApp y videollamadas por Google Meet, para obtener un espectro más amplio sobre opiniones, puntos de vista de varios funcionarios con actividades diferentes, generando así dos espacios de preguntas frente a la calidad de la información de las Historias Laborales.

Para ello se incorpora una matriz DOFA, la cual se define como “una herramienta de gran utilidad para entender y tomar decisiones en toda clase de situaciones en negocios y empresas. DOFA es el acrónimo de Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas.

Los encabezados de la matriz proveen un buen marco de referencia para revisar la estrategia, posición y dirección de una empresa, propuesta de negocios, o idea”

Es por ello que es de gran utilidad en el marco del presente trabajo de investigación, pues se pretende identificar las debilidades, oportunidades que tendrán los lineamientos del aseguramiento de la calidad de la información.

Ilustración 5 MATRIZ DOFA Modelo de calidad de la información

MATRIZ	Fortalezas	Debilidades
<p style="text-align: center;">DOFA</p> <p style="text-align: center;">/</p> <p style="text-align: center;">INTERN ○</p> <p style="text-align: center;">EXTERN ○</p>	Conocimiento de términos de calidad de la información	Pocos funcionarios con formación académica necesaria para procesos de la Gestión Documental
	Puesta en marcha de actividades que permiten la mejora de la Gestión Documental	Bajo presupuesto para la intervención archivística
	Reconocimiento de la situación actual de la Gestión Documental	Deficiencia en lineamientos para el aseguramiento de la calidad de la información
Oportunidades	FO	DO
Reflexión en cuanto a la escasez de buenas prácticas archivísticas	Acciones de mejora para la Gestión Documental y el Aseguramiento de la calidad de	Conocimiento adquirido a través de personal transitorio en la organización

Posibilidades de adquirir recursos en comités	la información	
Transmisión del conocimiento a través de figuras como: contratistas, practicantes		
Amenazas	FA	DA
Acciones jurídicas y legales en cuanto al acceso a la información	Generación de actividades que permiten visualizar un avance, pero no llevados a cabo en un 100%	Poca accesibilidad a la información
Deficiente accesibilidad a la información en el tiempo		
Dificultad en la migración o producción documental electrónica		

Por otra parte, se estructuraron preguntas individuales a partir de las funciones y necesidades del archivo, es decir, para este trabajo de investigación se usaron dos grupos focales, en primera instancia, funcionarios que trabajan directamente en el archivo de Historias Laborales y el segundo grupo se conforma por usuarios internos de la información.

Gracias a los grupos focales, se identifica que el estudio de caso escogido para el presente trabajo de investigación no cumple con los parámetros para asegurar la calidad de la información, pues con estas preguntas se pretendía, identificar dos aspectos importantes, el primero relacionado con la calidad, su concepto, estructura y su relación

con la información, a partir de las opiniones de los funcionarios a cargo de la unidad de información de las Historias Laborales, funcionarios que hacen uso constante de la información, se identifica que no se tiene claridad del concepto, la estructura y su importancia dentro de la Gestión Documental.

El segundo relacionado con conceptos, legislación, parámetros y estandarización que toda organización debería tener en temas de la gestión documental, se obtuvo como resultado, que no se cumple con dichos parámetros, que hay un desconocimiento tanto de los funcionarios a cargo de la unidad de información y de los usuarios internos, aunque, en la actualidad se estén tomando medidas en pro de la mejora constante de la Gestión Documental

Si bien en la actualidad, se trabaja con el objetivo de mejorar las prácticas archivísticas, hasta el momento no se ha generado un plan que permita visualizar proyecciones a corto, mediano y largo plazo, además de contar con poco personal capacitado en temas de Gestión Documental.

A medida que se ha realizado este trabajo de grado, se ha identificado el estado actual de las Historias Laborales, permitiendo un mayor conocimiento y una mayor profundización en cuanto a sus necesidades.

Además concepciones de autores en temas de calidad, por lo cual, haciendo un análisis frente a lo descrito en las entrevistas semi - estructuradas y lo expuesto en el marco teórico, demuestra que la calidad de la información no se ve reflejada en esta unidad de información, pues, según autores, como: William Ouchi “*Hacer las cosas bien desde el principio*” Armand Vallin Feigenbaum “*el resultante total de las características del producto y del servicio de mercadotecnia, ingeniería, fabricación y mantenimiento a través de los cuales el producto o servicio en uso satisfará las esperanzas del cliente*”. (Feigenbaum, 1994). Por poner algunos ejemplos, está enfocado a mejorar el producto o servicio ofrecido y acorde a los testimonios anteriormente mencionados, esta regla general de la calidad no se ha cumplido.

Por consiguiente, si se analiza la gestión Documental, tampoco cumple con los parámetros mínimos expuestos por entes reguladores, en el caso colombiano, el Archivo General de la Nación, pues el Archivo General de la Nación plantea la necesidad de la creación, e implementación de los instrumentos archivísticos, documentación de los procesos de la gestión documental.

5.2 Verificación de modelos existentes en Aseguramiento de la Calidad de la Información

Para dar continuidad al desarrollo de los objetivos específicos, este capítulo aborda el objetivo específico dos, el cual consiste en verificar modelos existentes en

Aseguramiento de la Calidad de la Información, con el objetivo de plantearlos y adecuarlos, acorde a los requerimientos actuales de la Gobernación de Antioquia.

Para este ítem, se hizo necesario realizar un rastreo bibliográfico, que permitiera identificar instituciones tanto a nivel nacional e internacional que tuviesen un modelo de aseguramiento de la calidad de información, que mostrara la gestión documental y cómo este modelo permite que haya una congruencia y trazabilidad entre la información que se produce y así mismo haya plena seguridad de la calidad de la información a través del tiempo.

Para ello, se usa un caso internacional, uno latinoamericano y finalmente uno nacional, en los tres, se identifica una exhaustiva investigación de temas de calidad, ahondándolo de manera genérica, debido a qué, cómo se expresó anteriormente, no existen muchas corrientes teóricas en el tema.

Para el primer caso, se estudia el texto *La Gestión de la Calidad en los Archivos. Apuntes para su implantación*, realizado por el profesor José Luis La Torre Merino, este es un caso de Madrid España, donde el objetivo principal fue encontrar la convergencia entre los archivos y los sistemas de gestión de la calidad de las instituciones, para ello el autor, identifica una serie de pasos a tener en cuenta para asegurar la calidad de la información que se conserva en los archivos.

“Manual de la calidad, Control de los documentos, Control de los registros, Responsabilidad de la dirección, Compromiso de la dirección, Enfoque al cliente,

Política de la calidad, Planificación, Objetivos de la calidad, Planificación del sistema de gestión de la calidad, Responsabilidad, autoridad y comunicación, Representante de la dirección, Comunicación interna, Revisión por la dirección, Información para la revisión, Gestión de los recursos, Provisión de recursos, Recursos humanos, Competencia, toma de conciencia y formación, Infraestructura, Ambiente de trabajo, Realización del producto, Planificación de la realización del producto, Procesos relacionados con el cliente, Determinación de los requisitos relacionados con el producto, Comunicación con el cliente, Diseño y desarrollo, Compras, Producción y prestación del servicio, Control de la producción y de la prestación del servicio, Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio, Identificación y trazabilidad, Propiedad del cliente, Preservación del producto, Control de los dispositivos de seguimiento y de medición, Medición, análisis y mejora, Seguimiento y medición, Satisfacción del cliente, Auditoría interna, Seguimiento y medición de los procesos, Seguimiento y medición del producto, Control del producto no conforme, Análisis de datos, Mejora”. (La Torre, J.L, 2003)

Como se puede observar el trabajo del profesor de La Torre, es muy específico y ahonda en temas contemplados en algunos de los instrumentos archivísticos colombianos, es por ello, se retomarán algunos de ellos para el caso del presente trabajo de investigación.

Como segundo aporte a la calidad de la información, se tiene el caso de dos investigadores, que acogen el caso de Venezuela, el texto se denomina *Modelo de evaluación de la calidad de la información corporativa en los servicios médicos*, realizado por Maritza Torres y Daniel Rojas, en esta investigación se propone un modelo de evaluación de la calidad de la información de los usuarios de los servicios médicos, esta investigación es aplicada al Instituto de previsión Social de una Universidad Venezolana.

En él se identifica, que se basan en modelos de teóricos sobre la calidad, adecuándolo a las necesidades de la información, por ejemplo, el modelo de Falconi (1992) en donde se sugieren los siguientes aspectos:

“Calidad Intrínseca, Entrega, Costo, Moral, Seguridad”. (Falconi, 1992)

En cuanto a los siguientes teóricos, usados como referencia para la evaluación de la calidad de la información de los servicios médicos en Venezuela, se afianzaron temas de la estructura que deben tener los documentos, tales como:

“Precisión, Oportunidad, Accesibilidad, Atracción, Aplicación, Singularidad”

(Torres, Maritza, & Rojas, Daniel, 2008)

Finalmente, como referente nacional, se retomó el modelo de evaluación que tiene el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, con el objetivo de verificar la calidad de la información

que los entes territoriales brindan para el diligenciamiento de la base de datos de PASIVOCOL, en este caso se analiza, que si bien hay una constante preocupación de que las unidades de información cumplan con los parámetros exigidos, el objetivo va encaminado a que los funcionarios encargados obtengan la información de manera más ágil, es decir, los usuarios externos no son priorizados.

En este modelo que propone el Ministerio de Hacienda y Crédito Público para que las entidades territoriales acoplen de acuerdo a sus realidades y necesidades, se muestran las siguientes pautas a seguir:

“Calidad de los datos, Expediente físico y/o electrónico, Talento humano, Seguridad de la información”. (Colombia. Ministerio de Hacienda y Crédito Público. Superintendencia Financiera, 2017)

En los tres casos escogidos para verificar y analizar la pertinencia del modelo a proponer, se identifican convergencias y divergencias en las pautas a seguir para lograr el mejoramiento de la calidad de la información en las instituciones, como se observa el primer caso, es muy específico en cuanto a todas las necesidades de las unidades de información, si bien es muy importante tener en cuenta estos aspectos, para ello el Archivo General de la Nación, plantea mediante legislación la construcción de instrumentos archivísticos, como lo es el Programa de Gestión Documental y el Plan Institucional de Archivos, que permiten tener al alcance y dentro de la visión archivística dicho planteamiento realizado por el profesor de La Torre.

En el caso Latinoamericano, se analiza la trayectoria académica y laboral de los investigadores y se observa que no tienen formación en archivística, por ello, se hace un análisis enfocado al cliente y a la oportunidad de acceso, sin hacer mayor hincapié o visibilización del talento humano dentro de los archivos y la importancia de no solo su manejo, sino de planes, instrumentos, procesos, procedimientos de la Gestión Documental.

Para finalizar, el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, trabajó de la mano con la legislación archivística vigente en Colombia, se demuestra la importancia no solo de los archivos en soporte papel, sino archivos producidos en diferentes ambientes y condiciones. Pero se analiza que no se tiene en cuenta al ciudadano en estas pautas, siendo su rol como usuarios externos, cómo este puede contribuir a su producción y conservación, ya que es uno de los consultores y principal beneficiario de que se asegure la calidad de la información y permanezca en el tiempo.

A continuación, se muestra una lista de chequeo que permite hacer una extracción de los Ítems más destacados y necesarios para el aseguramiento de la calidad de la información.

Tabla 5 Lista de chequeo

Aseguramiento de la calidad de la información				
Criterios de validación Archivística - Caso Internacional				
Criterios de evaluación	Óptimo	Satisfactorio	Insatisfactorio	Observaciones
Grado de confiabilidad de	75%	90%	5%	

la información				
Grado de conservación física y electrónica de la información	95%	60%	10%	
Grado de aplicabilidad de la normatividad	10%	40%	20%	
Grado de trazabilidad con los instrumentos archivísticos	90%	60%	15%	

En la tabla anteriormente realizada, se muestra un análisis porcentual en cuanto a grado de cumplimiento de lineamientos de aseguramiento de la calidad de la información (validación archivística), en el caso internacional, para ello se tuvo en cuenta si a partir de las lecturas realizadas sobre estudios de caso internacionales, se considera óptimo, satisfactorio o insatisfactorio.

Aseguramiento de la calidad de la información				
Criterios de validación administrativa - Caso Internacional				
Criterios de evaluación	Óptimo	Satisfactorio	Insatisfactorio	Observaciones
Grado de adaptabilidad a diversos presupuestos	10%	30%	90%	
Grado de aplicabilidad del ciclo PHVA	40%	80%	50%	

Grado de beneficio institucional	75%	10%	5%	
Grado de aportación en la eficiencia, eficacia y efectividad	80%	50%	10%	

En la tabla anteriormente realizada, se muestra un análisis porcentual en cuanto a grado de cumplimiento de lineamientos de aseguramiento de la calidad de la información (validación administrativa), en el caso internacional, para ello se tuvo en cuenta si a partir de las lecturas realizadas sobre estudios de caso internacionales, se considera óptimo, satisfactorio o insatisfactorio.

Aseguramiento de la calidad de la información				
Criterios de validación Archivística - Caso Latinoamericano				
Criterios de evaluación	Óptimo	Satisfactorio	Insatisfactorio	Observaciones
Grado de confiabilidad de la información	70%	65%	20%	
Grado de conservación física y electrónica de la información	50%	50%	30%	
Grado de aplicabilidad de	10%	45%	70%	

la normatividad				
Grado de trazabilidad con los instrumentos archivísticos	5%	30%	85%	

En la tabla anteriormente realizada, se muestra un análisis porcentual en cuanto a grado de cumplimiento de lineamientos de aseguramiento de la calidad de la información (validación archivística), en el caso Latinoamericano, para ello se tuvo en cuenta si a partir de las lecturas realizadas sobre estudios de caso Latinoamericanos se considera óptimo, satisfactorio o insatisfactorio.

Aseguramiento de la calidad de la información				
Criterios de validación administrativa - Caso Latinoamericano				
Criterios de evaluación	Óptimo	Satisfactorio	Insatisfactorio	Observaciones
Grado de adaptabilidad a diversos presupuestos	65%	40%	20%	
Grado de aplicabilidad del ciclo PHVA	20%	40%	70%	
Grado de beneficio institucional	90%	60%	10%	
Grado de	90%	70%	5%	

aportación en la eficiencia, eficacia y efectividad				
---	--	--	--	--

En la tabla anteriormente realizada, se muestra un análisis porcentual en cuanto a grado de cumplimiento de lineamientos de aseguramiento de la calidad de la información (validación administrativa), en el caso Latinoamericano, para ello se tuvo en cuenta si a partir de las lecturas realizadas sobre estudios de caso Latinoamericanos se considera óptimo, satisfactorio o insatisfactorio.

Aseguramiento de la calidad de la información				
Criterios de validación Archivística - Caso Nacional				
Criterios de evaluación	Óptimo	Satisfactorio	Insatisfactorio	Observaciones
Grado de confiabilidad de la información	65%	75%	10%	
Grado de conservación física y electrónica de la información	70%	85%	10%	
Grado de aplicabilidad de la normatividad	100%	85%	0%	
Grado de trazabilidad con	95%	85%	5%	

los instrumentos archivísticos				
--------------------------------	--	--	--	--

En la tabla anteriormente realizada, se muestra un análisis porcentual en cuanto a grado de cumplimiento de lineamientos de aseguramiento de la calidad de la información (validación archivística), en el caso Nacional, para ello se tuvo en cuenta si a partir de las lecturas realizadas sobre estudios de caso Nacionales se considera óptimo, satisfactorio o insatisfactorio.

Aseguramiento de la calidad de la información				
Criterios de validación administrativa - Caso Nacional				
Criterios de evaluación	Óptimo	Satisfactorio	Insatisfactorio	Observaciones
Grado de adaptabilidad a diversos presupuestos	10%	30%	75%	
Grado de aplicabilidad del ciclo PHVA	30%	40%	50%	
Grado de beneficio institucional	90%	65%	15%	
Grado de aportación en la eficiencia, eficacia y efectividad	65%	75%	15%	

En la tabla anteriormente realizada, se muestra un análisis porcentual en cuanto a grado de cumplimiento de lineamientos de aseguramiento de la calidad de la información (validación

administrativa), en el caso Nacional, para ello se tuvo en cuenta si a partir de las lecturas realizadas sobre estudios de caso Nacionales se considera óptimo, satisfactorio o insatisfactorio.

Lineamientos para el aseguramiento de la calidad de la información - Criterios de validación Archivística					
Nivel de madurez de la estrategia	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Casos
Óptimo	75%	90%	10%	90%	Internacional
Satisfactorio	90%	65%	40%	60%	
Insatisfactorio	5%	10%	20%	15%	
Óptimo	70%	50%	10%	5%	Latinoamericano
Satisfactorio	65%	50%	45%	30%	
Insatisfactorio	20%	30%	70%	85%	
Óptimo	65%	70%	100%	95%	Nacional
Satisfactorio	75%	85%	85%	85%	
Insatisfactorio	10%	10%	0%	0%	

Finalmente se realiza una ponderación de cada uno de los resultados arrojados, en cuanto a el aseguramiento de la calidad de la información desde la validación archivística desde las geográficas escogidas.

Lineamientos para el aseguramiento de la calidad de la información - Criterios de validación Administrativa					
Nivel de madurez de la estrategia	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Casos
Óptimo	10%	40%	75%	80%	Internacional
Satisfactorio	30%	80%	10%	50%	
Insatisfactorio	90%	50%	5%	10%	
Óptimo	65%	20%	90%	90%	Latinoamericano
Satisfactorio	40%	40%	60%	70%	
Insatisfactorio	20%	70%	10%	5%	
Óptimo	10%	30%	90%	65%	Nacional
Satisfactorio	30%	40%	65%	75%	
Insatisfactorio	75%	50%	15%	15%	

Finalmente se realiza una ponderación de cada uno de los resultados arrojados, en cuanto a el aseguramiento de la calidad de la información desde la validación administrativa desde las geografías escogidas.

De los resultados anteriores, se puede inferir que cada país tiene una concepción diferente del aseguramiento de la calidad de la información, en los criterios archivísticos y administrativos. El caso internacional, según los porcentajes arrojados ahonda más en metodologías que permitan la conservación de los documentos y en lo administrativo, procura enfatizar en herramientas que ayuden en la eficiencia, eficacia y efectividad.

Si observamos el caso Latinoamericano, nos damos cuenta que no ahondan en normatividad o instrumentos archivísticos, también influye el recorrido académico de los investigadores del estudio de caso abordado, se centran más en el tema administrativo.

Finalmente, el caso Nacional, demuestra una amplia cobertura de la normatividad archivística y de los instrumentos archivísticos, pues su base principal es la normatividad legislada por el Archivo General de la Nación.

5.3 Lineamientos calidad de la información.

El desarrollo del último objetivo específico, se ejecuta en el presente capítulo, el cual muestra los lineamientos que se deben tener en cuenta para una óptima calidad de la información, teniendo en cuenta el rastreo bibliográfico y la comparación anteriormente expuesta, adicional a ello, se presentan unos ejemplos de lineamientos, como se pueden aplicar y finalmente como se pueden evaluar

De acuerdo a lo expuesto anteriormente, se retomamos lineamientos que permiten asegurar la calidad de la información desde diferentes aspectos y que se tenga en cuenta todos los contribuyentes a el manejo de la información.

Este modelo, se adapta acorde a las entrevistas realizadas a los funcionarios y los modelos que se analizaron.

A continuación, se muestran y se explican los lineamientos que se deben tener en cuenta para asegurar la calidad de la información en las Historias Laborales de la Gobernación de Antioquia:

Tabla 6 Tabla de lineamientos para el aseguramiento de la calidad de la información

LA GESTIÓN DOCUMENTAL	TALENTO HUMANO	SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	NORMATIVIDAD	INNOVACIÓN EN LOS ARCHIVOS
LOS DATOS	AUTOMATIZACIÓN DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL	INFRAESTRUCTURA	INTERDISCIPLINARIEDAD	APLICABILIDAD

5.3.1 La Gestión Documental

En calidad de la información, se pretende evaluar, que las unidades de información, cumplan la normatividad archivística, que se haya creado e implementado acorde a sus necesidades, para ello debe existir una trazabilidad entre los procesos que lleva a cabo el archivo central y las diversas unidades de información de la organización, armonización de los procesos de la gestión documental.

5.3.1.1 Como se lee el lineamiento

5.3.1.1.1 Contextualización de la gestión documental de acuerdo a las disposiciones que regulan a la entidad, la estructura orgánico-funcional, los procesos estratégicos, misionales y de apoyo, la plataforma estratégica, las obligaciones y compromisos de la Entidad.

5.3.1.2 Como se adopta el lineamiento

5.3.1.2.1 Cada una de las actividades o directrices que se dicten dentro de la organización, se debe tener en cuenta la gestión documental, brindando un contexto archivístico y a su vez mostrando como se adapta.

5.3.1.3 Como se evalúa el lineamiento

5.3.1.3.1 Mediante listas de chequeo que tendría control interno (o quien haga sus veces) en donde se incluya la contextualización archivística dentro de los documentos maestros.

5.3.2 Los Datos

Directamente relacionado a las TIC`S que posee la organización y a la información brindada a otros entes que trabajan con esta información o que son entes reguladores, para este proceso se debe confrontar la información generada (según sea su ambiente de producción) con la información en bases de datos

5.3.2.1 Como se lee el lineamiento

- 5.3.2.1.1 Disponer de la infraestructura tecnológica para la gestión adecuada de los datos y la información durante todo su ciclo vital.
- 5.3.2.1.2 Mantener una estructura organizada de los datos, con el objetivo de poder realizar métricas o estadísticas que permitan la mejora en la toma de decisiones

5.3.2.2 Como se adopta el lineamiento

- 5.3.2.2.1 Mediante el Modelo de Requisitos para documentos electrónicos, el cual brinda las especificaciones técnicas que se deben tener para asegurar una infraestructura tecnológica adecuada para la preservación de la información y su organización.

5.3.2.3 Como se evalúa el lineamiento

- 5.3.2.3.1 A través de la evaluación y validación constante de las características técnicas de los sistemas de información, teniendo en cuenta la matriz de riesgos que realiza el área de tecnologías de la información.

5.3.3 Talento Humano

Los colaboradores de la Gestión Documental, deben estar enterados de todos los procesos que se llevan a cabo dentro de las unidades de información, deben contar con formación académica en el área y además tener constante capacitación sobre temas de Gestión Documental.

5.3.3.1 Como se lee el lineamiento

- 5.3.3.1.1 Disponer de personal que cuente con la formación académica necesaria para llevar a cabo actividades de gestión documental

5.3.3.2 Como se adopta el lineamiento

- 5.3.3.2.1 Mediante la renovación del manual de funciones y perfiles de cargo

5.3.3.3 Como se evalúa el lineamiento

- 5.3.3.3.1 A través de la renovación de los manuales de funciones y perfiles de cargo

5.3.4 Automatización de la Gestión Documental

Gracias a las nuevas tecnologías de la información, los acervos documentales deben contar con actualización de herramientas que permitan la mejora constante de los procesos a llevar a cabo, además agilizar actividades operativas que pueden ser realizadas por un sistema.

5.3.4.1 Como se lee el lineamiento

- 5.3.4.1.1 Diseñar sistemas y flujos de trabajo que permitan evitar los retrocesos en la elaboración de una actividad

5.3.4.2 Como se adopta el lineamiento

- 5.3.4.2.1 Elaboración de flujos de trabajo

5.3.4.3 Como se evalúa el lineamiento

5.3.4.3.1 A través de la pertinencia de los flujos de trabajo elaborados y su aplicación

5.3.5 Seguridad de la Información

Según sea el ambiente de producción de la institución, se debe asegurar que la información es confiable, mediante, estructuras internas del documento, por tratarse de información sensible, se debe asegurar que la información no será obtenida por terceros sin autorización previa y que la información siempre será confidencial y consultada por funcionarios dentro de proceso y el principal productor de la información, siendo así se capacitará, se conformaran directrices que permitan esta seguridad, dichas directrices será impartidas al personal que se encarga de la conservación de la información, los productores de la información y los ciudadanos interesados, con el objetivo de hacer veeduría de la información.

5.3.5.1 Como se lee el lineamiento

5.3.5.1.1 Establecer controles de acceso a los sistemas de información acorde a los perfiles de cargo y a las necesidades puntuales de la información

5.3.5.2 Como se adopta el lineamiento

5.3.5.2.1 A través de la elaboración e implementación de la tabla de controles de acceso e índice de información clasificada y reservada

5.3.5.3 Como se evalúa el lineamiento

5.3.5.3.1 Mediante la pertinencia del acceso a la información de los usuarios internos de la organización

5.2.6 Infraestructura

Se debe garantizar la adecuada conservación de la información, para ello se tiene en cuenta la locación y aspectos de infraestructura que permiten su permanencia en el tiempo y evitan en mayor medida su deterioro

5.3.5.4 Como se lee el lineamiento

5.3.5.4.1 Se debe planear, disponer y garantizar los recursos necesarios para la gestión documental y administración en sus archivos de gestión, central e histórico, considerando como mínimo personal calificado, mobiliario, equipos, herramientas tecnológicas e infraestructura.

5.3.5.5 Como se adopta el lineamiento

5.3.5.5.1 A través del establecimiento de roles, actividades y ejecución del plan anual presupuestal para el área de Gestión Documental

5.3.5.6 Como se evalúa el lineamiento

5.3.5.6.1 Porcentaje de avance en la adopción de infraestructura adecuada, teniendo en cuenta mobiliarios, equipos y locaciones de gestión documental

5.3.7 Normatividad

Tanto en el ámbito Nacional e Internacional, se hace uso de normatividad archivística o para la información, hay países donde el tema ha sido más ahondado y en otros donde se procura mejorar

en la realización de estas normas, se retoma como un punto importante dentro de un modelo de aseguramiento de la calidad de la información, puesto que sirve de punto de partida para generar lineamientos que permitan una trazabilidad entre la organización y su sistema, político- económico.

5.3.7.1 Como se lee el lineamiento

5.3.7.1.1 Gestión Documental debe adoptar las directrices dadas por el Archivo General de la Nación, ente rector de los archivos en Colombia y legislación, que comprometa la gestión de la información, incluyendo todo el ciclo vital de los documentos

5.3.7.2 Como se adopta el lineamiento

5.3.7.2.1 Realizando lectura y apropiación de la normatividad vigente en gestión de la información y gestión documental, adaptándolo a las necesidades puntuales de la institución

5.3.7.3 Como se evalúa el lineamiento

5.3.7.3.1 A través de la figura de auditoría interna, quien revisará que hay cumplimiento de la normatividad

5.3.8 Interdisciplinariedad

Como se ha podido observar a lo largo del presente trabajo de investigación, los temas de calidad, competen a todas las áreas del conocimiento, en este caso, al tratarse de información, también deben existir involucrados, de todas las áreas, con el objetivo de determinar necesidades y un paso a paso que permita el aseguramiento de la calidad de la información que producen.

5.3.8.1 Como se lee el lineamiento

5.3.8.1.1 Se debe conformar un equipo de trabajo con el objetivo de tratar temas relacionados con la gestión documental, este equipo estratégico estará conformado por diferentes áreas del conocimiento

5.3.8.2 Como se adopta el lineamiento

5.3.8.2.1 Mediante la estructuración de los equipos de trabajo y la adopción de este lineamiento a través de actos administrativos que relaten la periodicidad de los encuentros y la conformación del equipo de trabajo.

5.3.8.3 Como se evalúa el lineamiento

5.3.8.3.1 A través de los porcentajes de avance del equipo de trabajo, la periodicidad de los encuentros y las acciones de mejora que surjan en las reuniones

5.3.9 Innovación en los Archivos

Este lineamiento, va directamente relacionado, con el impacto social de los archivos y como las unidades de información, indagan posibilidades de mejorar el servicio y los trámites, mediante este lineamiento se pretende afianzar la relación entre unidad de información y usuario, generando así, unidades de información que trabajen en pro de generar impacto social.

5.3.9.1 Como se lee el lineamiento

- 5.3.9.1.1 Evaluar, planear e implementar estrategias que permitan innovar y generar un impacto social en la unidad de información

5.3.9.2 Como se adopta el lineamiento

- 5.3.9.2.1 A través de vigilancia tecnológica en la innovación de archivos, su implementación y uso de acuerdo a las necesidades puntuales de la institución

5.3.9.3 Como se evalúa el lineamiento

- 5.3.9.3.1 Mediante el porcentaje de avance de la vigilancia tecnológica y sobre las medidas adoptadas en la innovación.

5.3.10 Aplicabilidad

Es fundamental que además de realizar los lineamientos, estos sean aplicables a la organización y que sean sujetos a las necesidades específicas de cada área productora de información, que este modelo, permita acorde a las posibilidades organizacionales, aplicarse y llevarse a un ámbito operante.

5.3.10.1 Como se lee el lineamiento

- 5.3.10.1.1 Los lineamientos del aseguramiento de la calidad de la información, deben ser aplicables al contexto organizacional, teniendo en cuenta sus necesidades y oportunidades en su gestión documental

5.3.10.2 Como se adopta el lineamiento

5.3.10.2.1. Teniendo en cuenta los lineamientos anteriormente mencionados y adoptando estrategias de medición a través de matrices

5.3.10.3 Como se evalúa el lineamiento

5.3.10.3.1 Generando un modelo de evaluación y gestión que relate el porcentaje de avance y los hallazgos en la gestión, con el objetivo de realizar mejoras y demostrar las ventajas de su implementación

6 conclusiones

Las conclusiones de un trabajo de investigación permiten observar otros puntos que se pueden derivar del trabajo de investigación planteado, es por ello que Roberto Hernández Sampieri afirma que las conclusiones tienen la siguiente estructura:

“a) derivan conclusiones, b) explicitan recomendaciones para otras investigaciones (por ejemplo, sugerir nuevas preguntas, muestras, abordajes) y se indica lo que prosigue y lo que debe hacerse, c) evalúan las implicaciones de la investigación (teóricas y prácticas), d) establece cómo se respondieron las preguntas de investigación y si se cumplieron o no los objetivos, e) relacionan los resultados con los estudios previos (comparándose nuestra narrativa general y producto”

Es por ello que a continuación se muestran las conclusiones derivadas del presente trabajo de investigación, para ello se contemplan 3 aspectos, conclusiones desde lo teórico, lo metodológico y desde los resultados obtenidos.

6.1 Desde lo teórico

- La gestión de la calidad, está asociada al producto o servicio brindado, orientado a la excelencia, por lo cual, se concluye que esta estrategia no se ha implementado en el estudio de caso de la Gobernación de Antioquia.
- Se debe tener en cuenta al usuario de la información como un individuo que puede aportar a la Gestión Documental, mediante ideas, acorde a su experiencia previa
- A pesar de que el tema de la calidad es un tema primordial en el mundo actual, se identifica que no hay mucha literatura que aborde la calidad de la información y la calidad en los archivos.
- La fundamentación teórica fue primordial para el desarrollo del trabajo de investigación, pues de allí, se analizaron los posibles lineamientos para adaptarlos al estudio de caso, las preguntas a los funcionarios encargados y a los usuarios internos y reconocer a fondo las teóricas y la conceptualización de las temáticas abordadas.

6.2 Desde lo metodológico

- En relación al conocimiento de los funcionarios a cargo del archivo de las Historias Laborales de la Gobernación de Antioquia, falta profundización y capacitación en temas de Gestión Documental
- Además, el Archivo Central, se analiza como una figura ausente dentro de los procesos que se llevan a cabo, si bien, las Historias Laborales son una unidad documental compleja y deben ser conservadas por su productor inicial, el archivo central, debe realizar acompañamiento constante y dar lineamientos o directrices con el propósito de alinear y hacer trazabilidad de todos los procesos que se llevan a cabo con la información de la entidad
- Se observa poco cumplimiento de las directrices ya establecidas por desconocimiento o por falta de practicidad en los mismos
- La Gestión Documental Electrónica y el manejo de los datos, no son incluidos en la Gestión Documental de las Historias Laborales, en la actualidad se ha convertido en un tema fundamental, puesto que a las circunstancias adversas del COVID- 19 se ha analizado tomar esta ruta
- Existió una dificultad en la comunicación, especialmente con los usuarios internos, ya que, debido a la contingencia sanitaria, se realizan actividades laborales desde casa, aun así, se indagaron posibilidades para mejorar la comunicación
- La metodología utilizada fue la cualitativa, ya que se buscaba indagar todas las percepciones posibles del tema, y abordarlo desde lo vivencial y cotidiano.

6.3 Desde los resultados obtenidos

- El objetivo principal del trabajo de investigación era realizar unos lineamientos, que permitieran al estudio de caso tener calidad en su información, este objetivo se cumplió, pues en los resultados, se pueden observar los lineamientos formulados y sus enfoques
- Como primer objetivo específico, se planteó un análisis frente al modelo de calidad de la información que tenía la Gobernación de Antioquia, como resultado, no se obtuvo un modelo específico, ya que no es un tema ahondando en esta institución
- Como segundo objetivo, se pretende identificar otros modelos, desde lo internacional, hasta lo nacional, se logró realizar una triangulación de la información encontrada y a partir de ello, se generaron los lineamientos
- Es importante tener en cuenta el impacto social que generan los archivos, es por ello que se pretende que se tenga en cuenta la innovación, con el objetivo de hacer mejoras a las unidades de información y que a su vez generen huella en su contexto.

Referencias

- American Psychological Association [APA]. (2020). *Publication Manual of the American Psychological Association* (7a ed.). American Psychological Association.
- Avilés, R y Jurado, G. (2001). El rol de la orientación laboral en el ámbito del trabajo social. *Revista Documentos de trabajo social* (50).
- Camisón, C., Cruz S., González, M. (2006). *Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: Pearson.
- Carlos, A., & Gutiérrez, M. (2008). Transparencia y calidad de la información económico-financiera en las entidades no lucrativas. Un estudio empírico a nivel andaluz. *CIRIEC-España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, 63, 253–274.
- Chiavenato Idalberto (2006) *Introducción a la Teoría General de la Administración*, Séptima Edición, de Chiavenato Idalberto, McGraw-Hill Interamericana, 2006, Pág. 110.
- Cisterna Cabrera, Francisco (2005). Categorización y triangulación como procesos de validación del conocimiento en investigación cualitativa. *Theoria*, vol. 14, núm. 1, 2005, pp. 61-71 Universidad del Bío Chillán, Chile
- Colombia. Ministerio de Hacienda y Crédito Público. Descripción general del proyecto de calidad de la información- PASIVOCOL. (2017). (Abril 22). Superfinanciera.
- Cortés, C. (2002). *Pautas para el manejo de historias laborales en el ámbito de la administración pública colombiana*. Tesis de grado, 186. (P. U. Javeriana, Ed.) Bogotá.
- Crosby, P. (1979). *Quality is free. The Art of Making Quality Certain*. New York: McGraw-Hill
- Cruz-Gavilánez, Y. de la N., & Martínez-Santander, C. J. (2018). ISO / IEC 27001 aseguramiento de la calidad de la información: Línea de tiempo. *Polo Del Conocimiento*, 3(6), 478. <https://doi.org/10.23857/pc.v3i6.641>
- Del libro: «Introducción a los Negocios en un Mundo Cambiante», Cuarta Edición, de Ferrell O. C. y Hirt Geoffrey, McGraw-Hill Interamericana, 2004, Pág. 121.
- Drucker, P. F. (1996). *Drucker su visión sobre: la administración, la organización basada en la información, la economía, la sociedad* (1a. ed.). Santa Fe de Bogotá: Norma.
- Edward Deming. (s.f.) Recuperado el 8 de abril de 2009, de <http://www.admigratoria.org.ar/Biograf%C3%ADa%20de%20Edward%20Deming>.

- Evans J.R. & Lindsay W.M. (2008). *Administración y control de calidad* (7 ed.) Cengage Learning
- Feigenbaum A.V. (1994). *Control total de la calidad* (3 ed.) México: Editorial Continental.
- Garza Sánchez, H. H., Cortez Alejandro, K. A., Méndez Sáenz, A. B., & Rodríguez García, M. del P. (2017). Efecto en la calidad de la información ante cambios en la normatividad contable: caso aplicado al sector real mexicano. *Contaduría y Administración*, 62(3), 746–760. <https://doi.org/10.1016/j.cya.2015.11.012>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6a. ed. --). México D.F.: McGraw-Hill.
- Ishikawa, K. (1991). *¿Qué es el control total de calidad? La modalidad japonesa*. Barcelona: Norma
- Junca Mejía, R., Guauque Gutiérrez, Z., & Carrillo Gutiérrez, A. (2018). La historia laboral pensional como elemento necesario para el acceso a la pensión: el caso de Bogotá D. C. *Revista Vniversitas*, 67(137), 1-20. Obtenido de <http://revistas.javeriana.edu.co/index.php/vnijuri/article/view/22338>
- Juran, J.M. (1981). *Planificación y análisis de la calidad*. McGraw-Hill.
- La Torre Merino, J.L. *La Gestión de la Calidad en los Archivos. Apuntes para su implantación*. Anuario del Archivo y Biblioteca Nacionales de Bolivia, Sucre, Bolivia, 2003. pag 701-760"
- Marín, M. (2018). Front Matter. In *Estrategias de investigación social cualitativa: El giro en la mirada* (pp. 1-6). Universidad de Antioquia. doi:10.2307/j.ctvdf06h7.1
- Martín, J. S., Várela, C. F., & Coello, A. A. (2010). Impacto de la implantación de la norma ISO 9001:2000 en el Archivo General de la Universidad Complutense de Madrid. *Impact of the Introduction of the ISO 9001:2000 Standard into the General Archive of the Complutense University of Madrid.*, 33(1), 127–143.
- Medina-Quintero, J. M., & Aguilar-Gámez, P. E. (2013). Management and information quality of SME's accounting information systems. *Cuadernos de Administración (Universidad Del Valle)*, 29(49), 8–16.
- Merlo Vega, J. A. (2003). "La evaluación de la calidad de la información web: aportaciones teóricas y experiencias prácticas." *Sociedad de La Información*, 8, 101–110.
- Miguel Castillo Fonseca, J., & Osorio Huacuja, C. (2011). *La Información Documental Para La Implementación De Sistemas De Gestión De Calidad Aplicando La Metodología De*

- Sistemas Blandos. The Documental Information To Introduce Of Procedure Quality Systems Applying The Soft Systems Methodology., 14(1), 1–17.
- Moro Cabero, M. (2011). Certificación de calidad en los archivos. Análisis y prospectiva. *Revista española de documentación científica*, 447–460. <https://doi.org/10.3989/redc.2011.3.815>
- Pascual, A. S. (2009). Estrategias y prácticas cualitativas de investigación social. In *Estrategias y prácticas cualitativas de investigación social* (Vol. 46, Issue 3). <https://doi.org/10.5209/POSO.22963>
- Penacho, J.L. (2000). Evolución histórica de la calidad en el contexto del mundo de la empresa y del trabajo. *Fórum Calidad*, 116, pp. 59-64
- Puentes Poloche, M. (2017). Propuesta metodológica para articular la gestión documental con los requisitos de la Ley General de Archivos y la norma técnica internacional ISO 9001:2015. *Methodological Proposal to Articulate the Documental Management of the Ley General de Archivos Requirements and Technical Internacional Standard ISO 9001:2015.*, 9(2), 81–95.
- Ruiz Lozano, Mercedes; Tirado Valencia, Pilar; Morales Gutiérrez, Alfonso Carlos. Transparencia y calidad de la información económico-financiera en las entidades no lucrativas. Un estudio empírico a nivel andaluz CIRIEC-España, *Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, núm. 63, 2008, pp. 253-274.
- Sierra Escobar, L. F. (2019). Estrategias didácticas para el desarrollo de competencias informacionales orientadas hacia la formación
- Toffler (2006) «La Revolución de la Riqueza», de Toffler Alvin y Toffler Heidi, Random House Mondadori, 2006, Pág. 154.
- Torres, Maritza, & Rojas, Daniel. (2008). Modelo de evaluación de la calidad de la información corporativa en los servicios médicos. *Enlace*, 5(3), 025-044. Recuperado en 12 de julio de 2021, de http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1690-75152008000300003&lng=es&tlng=es.

Anexos

- Anexo 1. informe visita de inspección realizado por el Archivo General de la Nación
- Anexo 2. Diagnóstico conservación documental
- Anexo 3. Preguntas realizadas al personal encargado del Archivo en temas de calidad
- Anexo 4. Preguntas realizadas a los usuarios internos de la información en temas de calidad
- Anexo 5. Preguntas realizadas al personal encargado del Archivo en temas de Gestión Documental
- Anexo 6. Preguntas realizadas a los usuarios internos de la información en temas de Gestión Documental
- Anexo 7. Respuestas a preguntas realizadas al personal encargado del archivo en temas de Calidad
- Anexo 8. Respuestas a preguntas realizadas a los usuarios internos de la información en temas de calidad
- Anexo 9. Respuestas a preguntas realizadas al personal encargado del archivo en temas de Gestión Documental
- Anexo 10. Respuestas a preguntas realizadas a los usuarios internos de la información en temas de Gestión Documental

FUNCIONARIOS DEL ARCHIVO DE HISTORIAS LABORALES	
PREGUNTA	SIGNATURA
¿Qué es para usted la calidad de la información?	P1
¿Considera usted que hay suficiente disponibilidad de la información?	P2
En caso de ser negativa la pregunta anterior. ¿Qué propondría para mejorar la disponibilidad de la información?	P3
¿Considera que puede haber información extraviada, alterada o sin características que permitan identificar la veracidad del documento?	P4
Un funcionario o ciudadano se acerca a la unidad de información solicitando una Historia Laboral. ¿Se le hace verificación de requisitos mínimos para acceder a la información	P5
Un funcionario o ciudadano se acerca a la unidad de información solicitando una Historia Laboral. ¿Se verifica que no se haya alterado, extraído o incluido información	P6

Anexo 3. Preguntas realizadas al personal encargado del Archivo en temas de calidad

USUARIOS INTERNOS	
PREGUNTAS	SIGNATURA
¿Qué es para usted calidad de la información?	P1
¿Considera usted que hay suficiente disponibilidad de la información?	P2
¿Ha tenido casos en los cuales no encuentra la información que requiere para dar continuidad a un trámite?	P3
¿Considera que el archivo de las Historias Laborales cuenta con los mecanismos necesarios para asegurar la calidad de la información que brinda?	P4
¿Ha encontrado información de dudosa procedencia o que no cumpla con las características para identificar si la información es real?	P5

Anexo 4. Preguntas realizadas a los usuarios internos de la información en temas de calidad

FUNCIONARIOS DEL ARCHIVO DE HISTORIAS LABORALES	
PREGUNTA	SIGNATURA
¿El archivo cuenta con todos los instrumentos de consulta y control exigidos por el Archivo General de la Nación?	P1
¿Las Historias Laborales están organizadas?	P2
¿Conoce normatividad de gestión documental relacionada con las Historias Laborales?	P3
¿Se cuenta con manuales o instructivos que indiquen la manera en la que se deben organizar las Historias Laborales?	P4
¿Considera eficiente la Gestión Documental aplicada en la actualidad para las Historias Laborales?	P5

Anexo 5. Preguntas realizadas al personal encargado del Archivo en temas de Gestión Documental

USUARIOS INTERNOS	
PREGUNTAS	SIGNATURA
¿Considera óptima la Gestión Documental actualmente aplicada?	P1
¿Hace uso del Inventario Documental para encontrar las Historias Laborales que requiere?	P2
¿Hace uso de las Hojas de control para encontrar la documentación que requiere?	P3
¿Cómo considera el trato de los funcionarios a cargo del archivo frente a los usuarios de la información?	P4
¿Percibe que puede haber acciones de mejora frente al proceso de Gestión Documental? ¿cuales?	P5

Anexo 6. Preguntas realizadas a los usuarios internos de la información en temas de Gestión Documental

Tabla de respuestas frente a las preguntas planteadas

CALIDAD DE LA INFORMACIÓN			
FUNCIONARIOS DEL ARCHIVO DE HISTORIAS LABORALES			
P	S	RESPUESTA	ANÁLISIS
1	1	Que la información se encuentre, esté disponible, organizada	<ul style="list-style-type: none"> • Se identifica que las respuestas dadas están asociadas a la mejora continua y satisfacción de los usuarios, términos asociados a la gestión de la calidad. • Además, se hace referencia a la normatividad, que si bien, el objetivo principal de la norma es dar directrices, se retoma como un modelo de estandarización y calidad en la Gestión Documental. • Por otra parte, se tiene en cuenta la utilidad de los instrumentos
	2	Documentos que estén en buenas condiciones, se entreguen a la persona que los necesite	
	3	Hace referencia a información que haya pasado por un proceso de auditoría y cumpla con la norma	
	4	Información disponible, sin quejas, ni reclamos, que esté organizada, que sea fácil de entender	

	5	Expedientes que cumplan tanto con la normatividad archivística y la normatividad de aseguramiento de la calidad de la información	<p>archivísticos, pero es de suma importancia aclarar que estos deben ser elaborados acorde a las necesidades específicas de la entidad y actualizados al momento de requerirse.</p>
	6	Unidades documentales, organizadas, dispuestas para los usuarios y con todos los instrumentos archivísticos	
2	1	No, hay historias laborales perdidas, que no se encuentran y no están organizadas	<ul style="list-style-type: none"> • Los funcionarios, aclaran la poca disponibilidad de la información, también mostrando los diversos factores por los cuales no hay disponibilidad • El más reiterativo es la falta de organización documental y estandarización de este proceso • Al no tener disponibilidad completa de la información se pueden generar problemas administrativos y jurídicos dentro de la organización, ocasionando
	2	No, me preguntan por muchas historias laborales que no encuentro y también por tarjetas de pago que no encuentro, esa es una dificultad, pero se está trabajando para mejorar ese aspecto	
	3	No, hay mucha información que no han devuelto, hay muchas	

	desorganizadas, rayadas y hasta con hongos	<p>sanciones o vías perjudiciales a la administración pública</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se identifica que hay información fragmentada y que la mayoría de la información no están contemplados en los instrumentos de consulta y control de la Gobernación de Antioquia
4	No, hay mucha información desorganizada, duplicada, sin inventario, sin control y extraviada	
5	No, un alto porcentaje no cumple con los parámetros de organización documental, pero en la actualidad se está implementando mejoras	
6	No, hago parte de la organización documental, toca buscar documentos en diferentes lugares, muchos tienen hongos, no está la información completa	
<p>La pregunta anteriormente planteada, fue en todos los casos negativa, la siguiente pregunta está contextualizada con la pregunta anterior, se mostrarán las respuestas de todos los participantes</p>		

3	1	Se debe organizar el archivo completamente	<ul style="list-style-type: none"> • En primera instancia se observa que la principal preocupación del personal a cargo del archivo es la organización documental de las Historias Laborales, consideran que se debe reforzar este tema • Además, hacen hincapié sobre la importancia de los instrumentos archivísticos y así mismo estos como contribuyen a una mejor gestión en las unidades de información • Se analiza qué se debe conformar un equipo, compuesto por representantes de las unidades de información de la organización, para así planear, estrategias que permitan la calidad de la información y una mayor accesibilidad a la información que conservan.
	2	Organizar el archivo, tener todo en inventario	
	3	Tener control de préstamos, organizar el archivo, tener inventario de todo, hacer capacitaciones al personal	
	4	Es importante tener organizada la información, pero no solo la del archivo de Historias Laborales, sino todos los archivos de la gobernación, para evitar duplicidad, también tener todo en inventarios y hacer contratación de archivistas para que asesoren el proceso	

	5	<p>Se debe tener en cuenta la organización del archivo, digitalización y tener todos los instrumentos archivísticos actualizados y aplicados, ser partícipes de los procesos de auditoría y control para así ver alternativas de mejora</p>	
	6	<p>Tener todos los instrumentos archivísticos actualizados, hacer capacitación constante al personal, organizar y digitalizar la información, comprometer a otros archivos en esta tarea para hablar el mismo lenguaje</p>	
4	1	<p>Sí, muchas historias laborales no se han encontrado y toca crear expedientes con la información nueva</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Acorde a las respuestas dadas, se observa que la información, no cumple con los estándares mínimos para la calidad de la información, pues aseguran que muchos documentos están
	2	<p>Sí, hacen solicitud de préstamo a expedientes que no se encuentran y según las bases de datos, son</p>	

	funcionarios que sí trabajaron en la gobernación	<p>extraviados, al igual que Historias Laborales</p> <ul style="list-style-type: none">• Lo cual dificulta el conocimiento sobre la actividad laboral y prestacional de los funcionarios• Además, se identifica que las unidades documentales, están alimentadas, por información que no corresponde o innecesaria, como lo son los documentos de apoyo y documentos que no cumplen las características mínimas para ser un documento de archivo.
3	Hay muchos expedientes perdidos, que no se encuentran en el archivo, que no devuelven, han hecho auditorías, donde hay historias laborales que nunca se han devuelto	
4	Las historias laborales al estar en desorden, no tienen un control, por eso algunas están perdidas y no se puede continuar con la solicitud de préstamo	
5	Hay muchas Historias Laborales que no se encuentran, también documentación que no está, muchos documentos de apoyo e información sin firmas, fechas etc.	

	6	Según el proceso, hay unas que están perdidas, muchos documentos faltantes y también muchos duplicados	
5	1	Sí, tiene que ser funcionario, contratista o el dueño de la historia laboral, en caso de un tercero debe venir con un poder.	<ul style="list-style-type: none"> • Es una labor que está reglamentada, pero de identifica que no se tiene mucha claridad sobre su funcionalidad, sobre su uso y sobre su importancia • Según los entrevistados la mayoría son usuarios internos, pero se deben ejercer mecanismos que eviten la divulgación o proporción de datos sensibles
	2	No, por lo general vienen funcionarios entonces no se hace ese protocolo	
	3	A veces, si es funcionario no es necesario, si es la persona, se le colabora, pero mostrando su identificación	
	4	No conozco ese proceso	

	5	Sí, tiene que ser servidor público de la Gobernación de Antioquia, contratista allegado al proceso	
	6	Está estipulado que, si se debe hacer verificación de requisitos, pero en la realidad, no se hace	
6	1	Se debería realizar, pero no se hace, se procede a ubicar donde estaba	<ul style="list-style-type: none"> • Las personas encargadas de la conservación de las Historias Laborales, no tienen en cuenta un paso muy importante a la hora de conservar información y es la verificación de las unidades documentales en préstamo, pues con esto se evita que se denigre información importante • Esto puede traer afectaciones jurídicas legales, ya que al demostrar que no se
2	A veces se realiza, más se lo consulta una persona que no es funcionario		
3	No se realiza, debido al poco personal del archivo, no hay tiempo para realizar esta actividad		

	4	No se realiza, aunque es importante hacerlo	<p>encuentra información, que anteriormente sí estaba contemplada en los instrumentos de consulta y control, como lo es el inventario documental y la Hoja de control</p> <ul style="list-style-type: none"> • Por otra parte, esta es una medida que permite asegurar la calidad de la información a sus usuarios.
	5	No se hace	
	6	No se verifica	

Anexo 7. Respuestas a preguntas realizadas al personal encargado del archivo en temas de Calidad

CALIDAD DE LA INFORMACIÓN			
USUARIOS INTERNOS			
P	S	RESPUESTA	ANÁLISIS
1	1	Información disponible	

	2	Información que cumpla todas las características necesarias para resolver un trámite	<ul style="list-style-type: none"> • Los usuarios de la información asocian la calidad de la información con la disponibilidad completa e inmediata de la información • Además, que cumpla con los requisitos para resolver trámites a la ciudadanía
	3	Tener la información, de manera ágil, sin tanto trámite y lo que se requiere	
	4	Información en buen estado, fácil de obtener	
	5	Información que sea fácil de tener, que sea organizada, que cumpla con todos los parámetros jurídicos	
2	1	No, el proceso de préstamo es muy lento	
	2	Realmente no, hace más logística y orden	
	3	No, hace falta organización, muchos expedientes no se	

		encuentran y hay información a medias	
	4	La información en la Gobernación es algo compleja de consultar, se requiere tiempo y análisis para identificar la información que se necesita	
	5	No, muchos documentos, no cumplen jurídicamente, están desordenados, toca recurrir a otras alternativas para obtener la información que se requiere. Es un problema con los derechos de petición	
3	1	Sí, muy recurrente	<ul style="list-style-type: none"> Existe una inconformidad en cuanto a la disponibilidad de la información, pues muestran que en las condiciones del archivo
	2	Muchas veces toca buscar alternativas con otras entidades	

	3	Constantemente la Gobernación ha recibido sanciones por la poca disponibilidad de la información	<p>no se atienden las consultas adecuadamente, no se cuenta con la información que realmente se debería tener y se tiene que recurrir a otras instancias para responder un derecho fundamental de los ciudadanos.</p>
	4	Es constante, toca hacer una reconstrucción de la información con otras entidades	
	5	Sí, muchas veces pasa	
4	1	Para nada, falta mucho para lograrlo	<ul style="list-style-type: none"> • La calidad de la información es asociada a la disponibilidad y como se ha expresado anteriormente, en un alto porcentaje no está disponible • Se requiere tomar medidas para que los usuarios de la información, estén satisfechos, con la gestión de la información y que finalmente se puedan optimizar los procesos
	2	No, pero en la actualidad se está trabajando para mejorarlo, aunque hay cosas irremediables como la pérdida de documentación	
	3	No se cumple, pero ojalá se llegue a cumplir en algún momento	

	4	No cumple con calidad, pues la información no está 100% disponible	
	5	No tiene calidad de la información, pues no está disponible y como se expresó, la información muchas veces no cumple con aspectos jurídicos importantes	
5	1	Dudosa procedencia no, pero sí información que le falta firmas, fechas, valores, información primordial para llevar a cabo algunos procesos	<ul style="list-style-type: none"> • Si bien, no se identifica adición de otros documentos, si se identifica, tanto por parte de las personas que manejan el archivo, como de los usuarios internos, que hay documentos de apoyo o información que no cumple las características para ser un documento de archivo. • De igual modo, indagando, algunos documentos, sin firma, se tienen que tener en cuenta dentro de proceso, ya que no hay uno
	2	Muchas veces los documentos realizados, quedan pendientes de firmas, lo cual hace dudar que se haya efectuado lo relacionado en el documento	

	3	Hasta el momento no he observado información extraña	original y lo más probable es que se haya efectuado este trámite sin firmas, o cabe la posibilidad, que el documento original esté extraviado
	4	No, la información, toda es realizada en la Gobernación	
	5	En la actualidad, se ponen fechas firmas, datos de elaboración y proyección del documento, pero mirando casos, antiguos, muchos quedaron pendientes de esta información	

Anexo 8. Respuestas a preguntas realizadas a los usuarios internos de la información en temas de calidad

GESTIÓN DOCUMENTAL			
FUNCIONARIOS DEL ARCHIVO DE HISTORIAS LABORALES			
P	S	RESPUESTA	ANÁLISIS
1	1	No, no tiene todos los instrumentos	

	2	Se está trabajando para mejorar esa situación	<ul style="list-style-type: none"> • Se coincide en que los instrumentos de consulta y control no están del todo diligenciados, pero se está trabajando en ello • También de su importancia y porque se debe tener terminada esta herramienta de consulta y control de expedientes • Se asegura que se está trabajando en ello
	3	No, pero se están tomando medidas	
	4	No, pero en la actualidad se está organizando y mejorando el inventario documental	
	5	No, pero se están realizando acciones de mejora	
	6	No, no se cuenta con todos los instrumentos	
2	1	En su totalidad no	<ul style="list-style-type: none"> • Los funcionarios coinciden en que las Historias Laborales, no están organizadas en su totalidad y que si bien, a un porcentaje de ellas, se les ha realizado intervención, no cuentan con los estándares para demostrar que están organizadas
	2	No están organizadas	
	3	Un alto porcentaje de ellas no están organizadas	
	4	No están organizadas, pero se está en proceso de contratación para mejorar esa situación	
	5	No están organizadas	

	6	No están organizadas, no cuentan con medios de conservación adecuados	<ul style="list-style-type: none"> Según las respuestas dadas, se está trabajando en ello y también se considera importante dentro del proceso, finalizar la totalidad esta labor
3	1	No mucho, soy empírico, pero llevo muchos años en esta labor	<ul style="list-style-type: none"> Los funcionarios que hacen posible la gestión documental en las Historias Laborales no poseen, en su mayoría capacitación y estudios en el área de Gestión Documental No tienen conocimientos en legislación y normatividad archivística, lo cual dificulta que se ejecuten tareas con el objetivo de cumplir las directrices impuestas a través del ente rector en los archivos.
	2	No, no está dentro de mis funciones	
	3	No está dentro de mi formación, pero he asistido a algunas capacitaciones sobre el tema	
	4	No conozco de normatividad	
	5	Sí conozco de normatividad, además cuento con formación en Gestión Documental	
	6	Sí, conozco normatividad	
4	1	No está dentro de mis actividades organización	

	2	No estoy seguro	<ul style="list-style-type: none"> • La organización documental la tienen como un proceso de suma importancia para brindar calidad de la información • Pero en la actualidad no cuentan con un instructivo, conocido y aplicable al proceso • No se tiene mucha claridad sobre su importancia, sus ventajas y también cómo puede ayudar a mejorar el proceso
	3	Un practicante realizó un instructivo muy completo, pero no se usa	
	4	Para la organización documental no uso instructivos	
	5	No hay instructivos	
	6	Creo que no hay instructivos.	
5	1	Se pueden mejorar muchas cosas, como la organización, creo que es lo más importante para poder prestar un buen servicio y que sea eficiente	<ul style="list-style-type: none"> • En definitiva, los funcionarios consideran que no es eficiente el proceso de Gestión Documental que se lleva a cabo • Igualmente mostraron interés en mejorar ciertos aspectos que consideran debilidades • Por otra parte, se hace mucho énfasis en el constante trabajo por parte de todos, para ir mejorando los procesos
	2	No, no es eficiente, pero se está trabajando en eso, es fundamental para dar un buen acceso a la información, y se pueda responder adecuadamente	
	3	No es eficiente, pero considero que con el pasar del tiempo se ha tenido más en	

	<p>cuenta la importancia del archivo, de sus empleados y cómo contribuye a las labores diarias como dirección</p>	
4	<p>Actualmente, se procura brindar un buen servicio, se piensa en mejorar la organización, mejorar las condiciones de conservación para brindar un mayor acceso, pero hay secuelas del mal manejo anterior, como documentos, perdidos o degradados, que ya no se podrán recuperar y se seguirá dificultando su acceso</p>	<ul style="list-style-type: none"> • De cierta manera la visita realizada por el Archivo General de la Nación, logró una mayor visibilización de la importancia de las actividades de las unidades de información, visibilizar sus oportunidades de mejora y convertirlos en objetivos a corto, mediano y largo plazo • Si bien, en la actualidad, no se cuenta con medios de conservación adecuados y no se contaba con el presupuesto suficiente, según la versión de los funcionarios, se está trabajando para mejorar esas condiciones y mejorar finalmente la experiencia en las unidades de información, tanto de los usuarios internos y externos
5	<p>No es eficiente, falta mucho por mejorar, se están dando pasos con el objetivo de mejorar sus condiciones, considero que aún hay cosas que no se tienen en el radar, como los instrumentos archivísticos del archivo central y una constante comunicación con esta dirección, además el acceso</p>	

		una vez se traslade el archivo a la bodega	
	6	En la actualidad, debido a la orden perentoria impuesta por el Archivo General de la Nación, ente rector de los Archivos en Colombia, ha existido una preocupación por la información, puede ser una oportunidad para mejorar sus condiciones y ver realmente su importancia	

Anexo 9. Respuestas a preguntas realizadas al personal encargado del archivo en temas de Gestión Documental

GESTIÓN DOCUMENTAL			
USUARIOS INTERNOS			
P	S	RESPUESTA	ANÁLISIS
1	1	No es óptima, hace falta mejorarla en muchos aspectos	<ul style="list-style-type: none"> Los usuarios internos, consideran que hay muchos aspectos a mejorar y que la

	2	No, es eficiente, eficaz, tampoco óptima	<p>optimización en los procesos de Gestión Documental, es un tema que se debe tratar rápidamente</p>
	3	No, no es óptima, falta mucho para ello	
	4	La gestión documental tiene muchas debilidades	
	5	No conozco mucho de gestión documental, pero considero que hace falta mejorarla	
2	1	No, ni lo conozco	<ul style="list-style-type: none"> • La difusión de los servicios que se pueden brindar en un archivo, no están disponibles, hasta el momento no se han implementado, herramientas que permitan mejorar la experiencia de los usuarios internos y agilizar el proceso de consulta
	2	No sabía que existía un inventario	
	3	No, no lo conozco	
	4	No, me es más fácil acercarme al archivo	
	5	No, tampoco tenemos acceso a él	

3	1	No, muchas de esas hojas están malas	<ul style="list-style-type: none"> • La implementación de las hojas de control dentro de las Historias Laborales, están dentro de la normatividad archivística colombiana, estas se crean con el objetivo de brindar facilidad al usuario, sobre lo que puede encontrar o no, dentro de la unidad documental • Además de brindar un mayor control en cuanto a las tipologías que se producen • Esta herramienta no se está usando con ese objetivo, pues los usuarios, no confían en esta herramienta
	2	No, me toca revisar todo el expediente	
	3	Algunas veces sí, cuando el expediente lo tiene, aunque algunas veces están malas	
	4	No todos los expedientes lo tienen y cuando los tienen en la mayoría de las veces no corresponde al número de página	
	5	Lo he visto en los expedientes, pero no me genera confianza, prefiero verificar todo el expediente	
4	1	Sí, hay un buen trato	<ul style="list-style-type: none"> • Si bien los usuarios, demuestran que, por parte de las personas encargadas del archivo,
	2	Sí, son muy dispuestos a brindar la información que	

		dentro de su alcance esta obtener y brindarnos	<p>hay un buen trato, soluciones frente a dificultades, resolución de preguntas y demás</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hace falta personal capacitado que permita mejorar este proceso de consulta y préstamo
3		Sí, es un trato amable, nos ayudan con las búsquedas de información y trabajan día a día para mejorar los procesos	
4		Sí, son muy cordiales, dispuestos, asesoran en cuanto a las búsquedas y nos agilizar muchísimo el proceso	
5		Sí, lo más importante es que brindan la información que está a su alcance, es entendible que las condiciones actuales del archivo no dan para más	
5	1	Contratar más gente que sepa de archivo	<ul style="list-style-type: none"> • De acuerdo con los testimonios brindados, se identifica que se le debe dar prioridad a la organización y reconstrucción de expedientes que presentan pérdida por diversos factores
	2	Mejorar sus condiciones, organizar y asesorarse de entes	

	que tengan el archivo en buenas condiciones	<ul style="list-style-type: none">• Se debe dar prioridad a la conservación documental• y a instrumentos que permitan agilizar la consulta.
3	Buscar metodologías que se puedan aplicar al archivo y así mejorar las consultas	
4	Se debe organizar, personal capacitado, asesoría del archivo central y abogados en el tema	
5	Organizar el archivo, encontrar expedientes perdidos, personal que sepa de archivo, más personal para así realizar todas las tareas necesarias.	

Anexo 10. Respuestas a preguntas realizadas a los usuarios internos de la información en temas de Gestión Documental

