

Summer 1-25-2021

## **Gestión del Cambio para El Gobierno de la Información en la Caja De Compensación Familiar de La Guajira.**

Milena Cristina Marín Barros  
*Universidad de La Salle, Bogotá, mimarin51@unisalle.edu.co*

Follow this and additional works at: [https://ciencia.lasalle.edu.co/maest\\_gestion\\_documental](https://ciencia.lasalle.edu.co/maest_gestion_documental)



Part of the [Business Administration, Management, and Operations Commons](#), and the [Management Information Systems Commons](#)

---

### **Citación recomendada**

Marín Barros, M. C. (2021). Gestión del Cambio para El Gobierno de la Información en la Caja De Compensación Familiar de La Guajira.. Retrieved from [https://ciencia.lasalle.edu.co/maest\\_gestion\\_documental/64](https://ciencia.lasalle.edu.co/maest_gestion_documental/64)

This Tesis de maestría is brought to you for free and open access by the Facultad de Ciencias Económicas y Sociales at Ciencia Unisalle. It has been accepted for inclusion in Maestría en Gestión Documental y Administración de Archivos by an authorized administrator of Ciencia Unisalle. For more information, please contact [ciencia@lasalle.edu.co](mailto:ciencia@lasalle.edu.co).

**GESTIÓN DEL CAMBIO PARA EL GOBIERNO DE LA INFORMACIÓN EN LA CAJA  
DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE LA GUAJIRA.**

**MILENA CRISTINA MARÍN BARROS**

**UNIVERSIDAD DE LA SALLE  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
MAESTRÍA EN GESTIÓN DOCUMENTAL Y ADMINISTRACIÓN DE ARCHIVOS  
BOGOTÁ D.C.  
2020**

**GESTIÓN DEL CAMBIO PARA EL GOBIERNO DE LA INFORMACIÓN EN LA CAJA  
DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE LA GUAJIRA.**

**MILENA CRISTINA MARÍN BARROS**

**TRABAJO DE GRADO PARA OBTENER EL TÍTULO DE MAGISTER EN GESTIÓN  
DOCUMENTAL Y ADMINISTRACIÓN DE ARCHIVOS.**

**Director**  
**JOHANN ENRIQUE PIRELA MORILLO**  
**Doctor Ciencias Humanas**

**UNIVERSIDAD DE LA SALLE**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES**  
**MAESTRÍA EN GESTIÓN DOCUMENTAL Y ADMINISTRACIÓN DE ARCHIVOS**  
**BOGOTÁ D.C.**  
**2020**

### **Dedicatoria.**

Dedico a Dios y a mi familia, el honor de tenerlos conmigo y sentirlos presentes en cada uno de los momentos de mi vida...

Dedico a mi compañero de lucha diaria, Jorge Augusto Orozco Daza, por vivir de forma tan intensa como yo, la pasión por la archivística. Ser cómplice de mi crecimiento profesional, por su paciencia y amor en cada gesto que me impulsa a mejorar cada día.

A mis hijos Marlon de Jesús y Natalia Marcela, por aprovechar los momentos brindados con calidad y ser los motores de mi vida.

A mi amiga coautora de buenos consejos y momentos Belkis Gómez Asís, por su incondicional dedicación.

Dedico a COMFAGUAJIRA, cada uno de mis esfuerzos, así como ha confiado en cada una de las etapas por las que he pasado en mi vida Laboral y Profesional, al Ingeniero Luis Eduardo Medina Romero, por creer en mis propuestas y las oportunidades brindadas.

### **Agradecimientos.**

Agradezco a UNISALLE liderada por sus directivos y grupo de docentes, por el esmero, dedicación y empeño en brindarnos lo mejor, con un equipo de docente calificado, que ha marcado en mi experiencia un evento inolvidable, rodeado de ilustres expositores que ampliaron conocimientos y profundización en temas en la Administración de Archivos y la Gestión Documental, un honor llevarlos en mi mente y en mi corazón, por siempre agradecida.

Al Dr. Nelson Pulido, por sus múltiples enseñanzas llenas de humildad, de quien he aprendido que se es grande cuando se brinda una mano amiga, para que todos alcancemos un mundo de oportunidades y desarrollo.

Al Dr. Carlos Zapata, por desprenderse de tanto aprendizaje en su experticia y compartirlo para hacer eco en sus legados.

Al Maestro Jhon Jairo Vargas, por su paciencia, pasión y empeño en hacerme comprender lo valioso que es el mundo de la Gestión Electrónica de los documentos y cada uno de sus componentes, lo que llevó a la profundización de mi trabajo de grado y focalizó el proceso emprendido.

Al Director del Trabajo de Grado, Doctor Johann Enrique Pirela Morillo, por sus valiosos aportes y colaboración en la realización de este anhelado sueño, que hoy me convierte en Magister.

A la Caja de Compensación Familiar de la Guajira y en especial a la Doctora Kianna Vence Peláez, por permitir en nombre de la Corporación, desarrollar trabajo de grado en la empresa.

A la Ingeniera Marisol Henríquez, jefe del Departamento de Sistemas de la Caja de Compensación Familiar de la Guajira, por abrir espacio con un apoyo incondicional y su completa disposición para el desarrollo de la investigación, aportando al desarrollo de la misma.

Milena Cristina Marín Barros.

## Tabla de Contenido

Dedicatoria .....	iii
Agradecimientos .....	iv
Tabla de Contenido .....	vi
Resumen .....	- 1 -
Abstract .....	- 2 -
Introducción .....	3
Capítulo I. Planteamiento del Problema.....	6
1.2 Objetivos .....	10
1.2.1Objetivo General .....	10
1.2.2 Objetivos Específicos.....	10
1.3 Justificación.....	11
Capítulo II. Marco Teórico .....	13
2.1 Categorías conceptuales .....	13
2.2 Gobierno de la Información .....	13
2.3 Gestión del cambio.....	21
2.4 Gobierno de la información .....	25
2.5 Marco Legal. ....	30

2.6 Marco Institucional .....	32
Capítulo II. Metodología de Investigación.....	34
3.6 Fases de la Investigación.....	37
Capítulo IV. Análisis de la Información y Resultados.....	39
4.1 Diagnóstico sobre el gobierno de la información y la gestión del cambio en la Caja de Compensación Familiar de La Guajira .....	39
4.2 Comparación de los modelos sobre gobierno de la información articulados a la gestión el cambio, derivando elementos invariables para la proyección de una propuesta en la Caja de Compensación Familiar de La Guajira .....	43
4.3 Estructuración de los componentes de la propuesta de gobierno de la información y la gestión del cambio en la Caja de Compensación Familiar de La Guajira. ....	55
Conclusiones .....	66
Recomendaciones.....	69
Referencias Bibliográficas .....	71
Anexo 1. ....	- 81 -



## Lista de Tablas

Tabla 1. Normograma .....	31
Tabla 2 . Cronograma.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Tabla 3. Herramientas Tecnológicas.....	41
Tabla 4. Acciones Documentadas. Fuente de Información: Visión Empresarial Caja de Compensación Familiar de Guajira – Intranet. ....	60
Tabla 5 Acciones Documentales.Fuente de Información: Visión Empresarial Caja de Compensación Familiar de Guajira – Intranet. ....	65
Tabla 6. Acciones Documentadas: Gestión del Cambio. Fuente de Información: Visión Empresarial Caja de Compensación Familiar de Guajira – Intranet.....	65

## Lista de Graficas

Grafica 1. Requisitos funcionales de configuración del SGDEA .....	43
Grafica 2. Requisitos funcionales de creación e ingreso de documentos del SGDEA .....	45
Grafica 3. Requisitos funcionales de clasificación, organización, retención y disposición del SGDEA .....	46
Grafica 4. Requisitos de búsqueda recuperación y reproducción del SGDEA .....	47
Grafica 5. Requisitos funcionales de acceso y seguridad, controles de acceso, control de seguridad, niveles de seguridad del SGDEA. ....	48
Grafica 6. Requisitos funcionales de ejecución controles de seguridad, categorías de seguridad del SGDEA .....	49
Grafica 7. Requisitos funcionales de gestión de metadatos del SGDEA .....	50
Grafica 8. Requisitos funcionales de flujos de trabajo del SGDEA .....	51
Grafica 9. Requisitos No Funcionales.....	52
Grafica 10. Requerimientos Complementarios .....	53
Grafica 11. Flujos de Trabajo.....	54
Grafica 12. Cuadrante Mágico de Gartner .....	55



## **Resumen**

El trabajo de grado, tiene como intención incorporar la Gestión del Cambio para el Gobierno de la Información en la Caja de Compensación Familiar de la Guajira, para que la documentación producida en la empresa, sirva de referencia o evidencie actos administrativos que soportan un hecho o acontecimiento almacenados en los aplicativos o programas que constituyen parte fundamental del mundo digital de la Empresa; así mismo poder medir el impacto que tiene la implementación de nuevos dominios que afectan los servicios de información organizacional que facilitan y habilitan la gestión administrativa, enfocada a los ámbitos de planeación, diseño, análisis, calidad, seguridad y aprovechamiento de los componentes de información institucional.

*Palabras claves: Gestión del Cambio, Gobierno de la Información, Soporte, Evidencia.*

## **Abstract**

The intention of this degree work is to incorporate the Change Management for the Information Government in Caja de Compensación Familiar de la Guajira, so that the company's produced documentation serves as a reference or evidences administrative acts that support a fact or event stored in the applications or programs that make part of the Company's digital world, likewise, to be able to measure the impact of new domains implementations that affect the organizational information services that facilitate and enable administrative management, focused on the areas of planning, design, analysis, quality, security and use of institutional information components.

*Keywords: Management Change, Information Governance, Support, Evidence.*

## **Introducción**

El Gobierno de la Información en la Caja de Compensación Familiar de La Guajira, se orienta hacia la puesta en marcha de buenas prácticas que incorporen el manejo de tecnologías, que permitan aplicar medios para el control del uso, desuso, reciclaje y mantenimiento a la información o datos producidos en los diferentes aplicativos o programas que se integran a procesos de automatización de la Empresa.

En el Gobierno de la Información se requiere que las organizaciones hagan uso de los recursos tecnológicos, en sus procesos de Información y Comunicaciones, como estrategias en su desarrollo organizacional y que deben estar alineadas con la dirección y control, así como con la finalidad de mejorar el flujo y suministro de la información en cada uno de los procesos, a fin de evidenciar la participación, transparencia y eficacia; al mismo tiempo incidir positivamente en la toma de decisiones.

Para la Caja de Compensación Familiar de la Guajira, las Tecnologías de la Información y la Comunicación para el Gobierno de la Información, reviste una visión de gobernabilidad, y es allí donde los beneficiarios de la información deben asumir un rol efectivo de cada una de las acciones del gobierno de la información, fin de ir perfeccionando los contenidos de las acciones, participando activamente en la toma de decisiones, consultas informativas y demás tramites y consultas electrónicas.

Con el informe objeto de estudio se ha desarrollado un análisis de la Gestión del Cambio para el Gobierno de la Información en la Caja de Compensación Familiar de la Guajira, a fin de incorporar la normatividad del sistema de Información y Gestión Documental, lo que permite credibilidad en los beneficiarios de los servicios y del sistema informático en general

Este informe explica la Gestión del Cambio para el Gobierno de la Información en la Caja de Compensación Familiar de La Guajira y la normatividad del sistema de Información y Gestión Documental; y se esbozan los principales componentes que permiten el logro de la gestión del cambio de la Información de la Gestión Documental y su importancia en la dinamización del proceso Documental

Es así como el documento, se presenta bajo una estructura de capítulos que evidencian un trabajo específico para el desarrollo de la investigación, en la primera parte, se establece la problemática que origina el contexto de la actividad investigativa, la cual viene acompañada de los objetivos y la justificación. Para el segundo capítulo se establece el marco teórico en el cual se determinaron antecedentes correspondientes a investigaciones relacionadas o similares con la propuesta, seguidamente se encuentran las categorías conceptuales, que tienen como objeto el ampliar desde la opinión de expertos los temas claves de la gestión de la información, la gestión del cambio y el gobierno de la información; así como el marco legal y marco institucional como fuente primaria de información para el desarrollo de la investigación.

En el capítulo tercero, se establece metodología de investigación, la cual se determina a partir de un enfoque cualitativo de tipo descriptivo que aplicado a la Caja de Compensación Familiar de La Guajira, el que permite identificar características propias de la entidad, para lo cual se estableció desarrollar una investigación de tipo inductiva analítica; utilizando como método el estudio de caso y como técnica un análisis de contenidos que vaciada la información principal, conduce a la utilización de la Matriz Cuadro Mágico de Gardner como instrumento de investigación.

Para el capítulo cuarto, se presentan los resultados y el análisis de la información trabajada a la entidad objeto de la investigación, donde se presentan los cuadros comparativos realizados.

Finalmente, en las conclusiones y la recomendación se establece la importancia de los cambios y la evolución de la Gestión Documental en la empresa, así como su aplicación y práctica a la realidad organizacional, específicamente para la gestión del cambio asociado a herramientas informáticas que permitan ejercer funciones de planeación y programación para la Caja de Compensación Familiar de La Guajira para llegar a una administración electrónica de servicios y de este modo gobernar la información producida en la Empresa.



## Capítulo I. Planteamiento del Problema

### 1.1 Problema de investigación

El mundo digital, cada día presenta novedades e innovaciones, lo que ha generado un amplio movimiento y circulación de herramientas que permiten gestionar documentos desde las tecnologías de la información. Colombia a pesar de que muestra un amplio rezago a nivel mundial en cuanto a infraestructura tecnológica, a través del Ministerio de las Tecnologías y la Información (MinTic, 2020), trabaja día a día para alcanzar nivel de desarrollo e-government para aumentar competitividad institucional, promoviendo un plan normativo, políticas, procesos y mecanismos que permitan organizar el Estado a través de tres líneas de acción que buscan fortalecer procesos que requieren transparencia a nivel administrativo con proyección social, para facilitar el acceso a la información y la comunicación, como iniciativa pública que busca la transformación digital, promoviendo programas y proyectos que fortalezcan las competencias digitales acorde al contexto de cada región, para generar desarrollo en todo el país.

MinTic en Colombia, utiliza como recurso la regulación de servicios de las tecnologías, la información y comunicación, para el despliegue de infraestructura tecnológica en el país, de este modo poder optimizar la economía y agilizar respuesta oportuna a requerimientos, reducir riesgos e incertidumbre en los ciudadanos, usuarios o comunidad en general, que requiere información pública no clasificada, de manera oportuna, veraz, completa, reutilizable y procesable y en formatos accesibles proporcionando información veraz, precisa y clara, con la adquisición de recursos tecnológicos que proporcionen

respuestas oportunas, basados en información depositada en Portal Web, Gestor documental o aplicativos institucionales.

Horwitz Lauren (2013) enfatiza como Leigh Isaacs, Directora de Gestión de Registros y Gobierno de la Información en la firma de abogados Orrick, Herrington & Sutcliffe, hace una invitación a vivir la revolución digital, la cual trae consigo el denominado Gobierno de la información, expresión que está relacionada con los controles, procedimientos y estructuras digitales en herramientas y aplicativos que provee la empresa con el objeto de evidenciar gestión administrativa y cumplimiento de requisitos legales, normativos y políticas institucionales a partir de la producción documental en soporte digital que incluye, seguridad, producción, operación y gestión empresarial, gobierno de la información, para reducir los riesgos en cuanto a cumplimiento, transparencia, reducción de costos en tiempos de respuestas, evitando así posible pérdida de respuesta a solicitudes, derecho de petición, recursos de reposición, etc. (Horwitz, 2013).

A falta de posibilidad de acceso a la información para la toma de decisiones; almacenamiento e inteligencia artificial a partir de facturas, ventas, ordenes de servicios, requeridos para identificar necesidades de usuarios, gustos y datos relevantes para ser utilizados por la empresa en su administración de datos y toma de decisiones con la administración de datos presentes en bases de datos producidos por las diferentes herramientas tecnológicas que maneja la empresa como información útil para el procesamiento y análisis de negocios estratégicos como nuevas oportunidades de desarrollo, por tanto, propone unificar criterios basados en el análisis de datos en tiempos reales, de forma automática o semiautomática bajo criterios de análisis predictivos.

Para Laney (2020), un análisis referente al activo de la información, siendo esto lo que representan los archivos para las empresas, un mundo físico representado en el campo digital, en donde los ciudadanos se convierten en productores de activos de información y los aplicativos, programas o software, las principales fuentes de captura de información por su alto volumen, velocidad y variedad, demandando soluciones innovadoras para la mejora del conocimiento y la toma de decisiones, fuente clave para incrementar calidad de servicios ofrecidos por las empresas, ya que mientras mayor es el grado de apertura de los datos, mayor es el tamaño y la diversidad de la comunidad que accede a ellos (Laney, 2020).

Newman (2020) propone gestionar la información desde aplicativos que tramiten el open data o datos abiertos, para un entorno competitivo como estrategia global de interconexión del conocimiento, frente a las necesidades y expectativas de los usuarios.

Gestionar el cambio para el Gobierno de la Información en la Caja de Compensación Familiar de La Guajira, se convirtió en un reto que requiere de acciones integradoras y flexibles que permitan a los funcionarios de la entidad, adaptarse a las novedades implementadas para integrar la ejecución de tareas con el procesamiento de datos para la recolección o registro, uso y desuso de la información, de forma estratégica, haciendo interconexión con la gestión del cambio como fuente del conocimiento y apertura para la realización de tareas de forma diferente.

Vita Montiel (2008) citando a Thompson y Strickland (2004) definen las tecnologías de información y comunicación, como aquellos dispositivos, herramientas, equipos y componentes electrónicos, capaces de manipular información que soportan el desarrollo y crecimiento económico de cualquier organización (p. 78). Cabe destacar que en ambientes tan complejos como los que deben enfrentar hoy en día las organizaciones, sólo aquellos que utilicen

todos los medios a su alcance, y aprendan a aprovechar las oportunidades del mercado visualizando siempre las amenazas, podrán lograr el objetivo de ser exitosas.

Para estos autores las TIC se componen de elementos y técnicas, es decir, son aquellas herramientas computacionales e informáticas que procesan, almacenan, resumen, recuperan y presentan información; Constituyen nuevos soportes y canales para dar forma, registrar, almacenar y difundir contenidos de información.

Frente a esto la Caja de Compensación Familiar de la Guajira pretende incorporar las estrategias y los componentes del gobierno de la información para la prestación de los servicios enmarcada en innovación, para mantener su posición como una entidad de calidad en el Departamento de La Guajira.

Actualmente si bien es cierto que la Caja ha incorporado procesos innovadores, no se ha logrado integrar plenamente el gobierno de la información, por tanto el problema se delimitó teniendo en cuenta lineamientos establecidos para el manejo de información, cultura y sociedad, orientado hacia la puesta en marcha de buenas prácticas que incorporen criterios o elementos que nos sirvan de modelos para el control del uso, desuso, reciclaje, mantenimiento a la información o datos producidos en los diferentes aplicativos o programas que se integran en el mundo digital de la Empresa.

La línea de investigación, pretende abordar los elementos técnicos, tecnológicos y científicos inherentes a tal interrelación, que se encuentran representados no solamente en la generación, recolección, procesamiento, almacenamiento, recuperación, disseminación y uso de la información que contribuyan a la generación y consolidación de nuevo conocimiento e identificar efectos e impacto que produce la implementación de nuevos procesos en el capital humano, en un contexto micro que contempla condiciones mínimas de seguridad de la

información; derecho a la Información; responsabilidad social de la entidad con el ciudadano; para contribuir a la democratización del acceso a la información y la documentación; detectar tendencias y necesidades de información; contribuir a la democratización del acceso a la información y la documentación; así mismo podremos analizar hechos de interés, causas, efectos y sus consecuencias en el contexto institucional.

Identificar cuáles y donde están las necesidades de respuesta a los entes de control internos y externos de permanente auditoría; aplicar las normas legales y archivísticas, cuya tendencia orienta hacia la gestión del cambio lo que lleva a reflexionar sobre ¿Qué componentes se deben tener en cuenta para implementar una propuesta de gobierno de la información y gestión del cambio en la Caja de Compensación Familiar de la Guajira?

## **1.2 Objetivos**

### **1.2.1 Objetivo General**

Generar una propuesta de gobierno de la información y gestión del cambio en la Caja de Compensación Familiar de la Guajira

### **1.2.2 Objetivos Específicos**

- Realizar un diagnóstico sobre el gobierno de la información y la gestión del cambio en la Caja de Compensación Familiar de la Guajira.
- Comparar modelos sobre gobierno de la información articulados a la gestión del cambio, derivando elementos invariables para la proyección de una propuesta en la Caja de Compensación Familiar de la Guajira.

- Estructurar los componentes de la propuesta de gobierno de la información y gestión del cambio en la Caja de Compensación Familiar de la Guajira.

### **1.3 Justificación**

La Caja de Compensación Familiar de La Guajira, promueve liderar procesos que permitan al capital humano interactuar en un mundo moderno que se caracteriza por un ambiente que cambia rápida y progresivamente, bajo una constante dinámica que exige capacidad de adaptación como condición primordial para la transformación tecnológica, que actúa e influye en el desarrollo y en el éxito de la empresa, hoy busca gobernar la Información producida en la empresa y para lograrlo se soporta en la gestión del cambio, como sistemas dinámicos y vivos de adaptación, ajuste y reorganización planeada tendiente a cambios estructurales, tecnológicos, de producto o culturales, los cuales causan un efecto sistémico, cuya dinámica genera transformación organizacional.

Identificar la importancia que tiene el desarrollar y ejecutar buenas prácticas en el ejercicio de la Gestión Documental y de la Información, son pilares fundamentales para la compilación de datos, que vienen a formar los activos de la información, activos que requieren ser preservados para mantener viva la historia institucional, la cual se puede soportar si existen los medios que evidencien producción documental y el control del uso, desuso, reciclaje, mantenimiento a la información o datos producidos en los diferentes aplicativos o programas que se integran en el mundo digital de la empresa de forma articulada a las personas y a los procesos, identificando su complejidad a través de un modelo de gobierno de la información, para que la gestión de sus datos para evitar dificultades de gestión de datos, definición de protocolos, políticas internas, funciones, responsabilidades y rangos de administración de datos para que actúe de forma eficaz y eficiente como iniciativa para la mejora de la calidad de los datos de

forma colaborativa, de este modo lograr una interacción entre dependencias y procesos que permitan una operatividad que pongan fin a problemas de integración de datos complejos, sensibles y necesarios para la gestión de negocios que permitan cumplir con lineamientos normativos pero que a la vez se pueda estar de cara al cliente

Articular en la Caja de Compensación Familiar de La Guajira, el gobierno de datos, no es una tarea fácil, pero tampoco imposible, para ello se requiere que las áreas de interés gestionen la alineación estratégica de iniciativas Tecnologías de Información (TI) que permitan desarrollar políticas para el gobierno de la información y manejo de datos, para de este modo disminuir los riesgos desde un enfoque global y estratégico, diseñando y garantizando estándares normativos institucionales generando flujos de la información constante y de calidad, englobado en las tecnologías, reglas y procedimientos que deben aplicar y cumplir el capital humano encargado de la captura de información para asegurar que se cumplan los objetivos estratégicos establecidos, para dar forma al llamado activo de la información y así reducir costos en la gestión administrativa ya que los datos analizados permitirán planificar, estandarizar procesos de forma flexible, verificar desarrollo y ejecución de actividades para el cumplimiento de metas establecidas previamente.

Aunque desde el año 2005 en América Latina se habla con mayor proporción de Gobierno de la Información, en Colombia es un tema relativamente nuevo a tratar, sin embargo, desde la academia se vienen desarrollando acciones que han permitido despertar en los investigadores formas estructurales que les permitan vincular a las entidades este tipo de modelos administrativos; para evidenciarlo fue necesario revisar repositorios institucionales universitarios que a continuación dan muestra de ello.

## **Capítulo II. Marco Teórico**

La fuente de información, correspondió a la revisión del documento de Franco Cedano y López Araque (2013), bajo el título de Propuesta metodológica para la gestión del cambio cultural aplicable a proyectos de Business Process Management, en el que se elaboró un comparativo de las metodologías de BPM para identificar los aspectos relevantes a personas, cultura y conocimiento que aportan a la gestión del cambio, información con la cual se trabajó una propuesta que incluía una etapa inicial donde se identificaba y comprendía la necesidad del cambio organizacional especialmente por parte de los directivos de la organización, mientras que en la etapa de análisis, se evaluó el impacto del cambio, seguidamente de una etapa de diseño donde se definen las estrategias, y en la etapa de ejecución donde se pone en marcha los planes de liderazgo, comunicación, formación y motivación finalizando con la etapa de sostenimiento que corresponde a la aceptación del cambio.

### **2.1 Categorías conceptuales**

Para el desarrollo del trabajo de investigación, se establecieron como temas principales una serie de categorías o términos que han permitido la construcción teórica del tema.

### **2.2 Gobierno de la Información**

El Banco Interamericano de Desarrollo, a partir de los conceptos emitidos por Valenti, Anta y Bendersky (2004) especialista en políticas digitales y estrategias para la sociedad de la información, en la División de Tecnología de la Información para el Desarrollo. Desarrolla un modelo como herramienta práctica de apoyo a la definición y diseño de iniciativas para la sociedad de la información y el gobierno electrónico de información, teniendo en cuenta que el gobierno electrónico de información va más allá del uso de las tecnologías en la gestión pública,



promoviendo equidad frente a las necesidades productivas y competitivas de la información en el mercado a nivel organizacional, acción que desarrolla el capital humano por medio de acceso directo a la información requerida para de este modo, diseñar una estructura metodológica en forma de componentes de desarrollo relacionados entre sí, asociado a un inventario de actividades recomendadas para facilitar la interpretación y la ejecución del modelo; entendiendo entonces el gobierno electrónico de la información como la capacidad que ofrecen las tecnologías de la información y de la comunicación para desarrollar y ofrecer información, como medio para la modernización de servicios a través de las tecnologías de la información y la comunicación, en busca de mejores prácticas, mayor control, transparencia y agilidad en el desarrollo de actividades organizacionales en cumplimiento de metas y objetivos Valenti, Anta y Bendersky (2004).

Para el Banco Internacional de Desarrollo (2020), la importancia del Gobierno de la información radica en el cambio de las estructuras tradicionales organizacionales, en la forma de administrar que se orientan a actuaciones y transformaciones de frentes y componentes interrelacionados, siendo necesario identificar capacidad institucional; incentivo a la demanda en el acceso a las tecnologías de la información y de la comunicación; producción y contenido; gestión del gobierno electrónico; desarrollo y gestión de sistemas de información y cumplimiento del marco legal; traducidos en innovaciones al servicio del ciudadano, a las empresas y a los funcionarios, tratando de alcanzar resultados en cuatro áreas de trabajo específicos: Alta dirección; Ciudadano; Negocio o empresa y Empleados, como proceso integral.

Siendo necesario para las empresas desmaterializar el conocimiento y por ende la información, identificando la cantidad de actores que intervienen en el desarrollo de la sociedad de la información y que hace difícil una gestión central, considerar la diversidad de funciones,

gestionar el complejo intercambio de conocimiento e información que hacen a la eficiencia interdisciplinar, identificar las diferentes exigencias que establecen los clientes internos y externos y las posibilidades que ofrecen las tecnologías de la información y de la comunicación en el desarrollo de servicios cada vez más personalizados, lo que conlleva a una nueva institucionalización que permita estimular y regular la acción colectiva en el manejo de los conocimientos en una sociedad que está en condiciones de generar y gestionar reglas de acción colectiva y que comúnmente relacionamos con el gobiernos y las leyes, basados en confianza recíproca y en la complementariedad de funciones desarrolladas por las comunidades de trabajo para el desarrollo de innovaciones institucionales.

Desde el ámbito institucional formativo se tomó como referencia como antecedente a investigadores como:

Chaparro Rueda y Guerrero Rada (2017) en desarrollo de la Guía de buenas prácticas, instrumento para desarrollar la arquitectura de Tecnología informática en la Gobernación del Departamento del Atlántico, con la intención de habilitar la estrategia de TI para la gestión y el gobierno de la información, como investigadores en busca del título Magister en Gobierno de la Tecnología de la Informática, propone desarrollar un instrumento que oriente hacia la arquitectura de tecnología informática para habilitar la estrategia de TI, para la gestión y el gobierno de la información, basado en un modelo operativo que defina la estructura lógica de la ejecución de la estrategia y en la gestión de la calidad y seguridad de los sistemas de información en el que identifica componentes de la arquitectura empresarial ligado a los Entes territoriales del Estado colombiano bajo instrumentos de diagnóstico de los procesos del área de tecnología de la Gobernación del Atlántico.

Chaparro Rueda y Guerrero Rada (2017) proponen un modelo que permita identificar, definir, organizar y evaluar los servicios tecnológicos que presta la entidad frente a las necesidades de infraestructura informática, tecnológica y de telecomunicaciones; para su implementación sugiere la participación de todos los actores que le integran para la operación de la institución, incluyendo áreas transversales para la gestión de los recursos financieros, la hoja de ruta de las iniciativas, los proyectos y la definición de responsabilidades y oferta de los servicios de TI, en función a la formulación, administración, seguimiento, control de la ejecución y gestión de planes operativos y presupuestos, para el cumplimiento de objetivos estratégicos a partir del Gobierno de la Información.

Chaparro Rueda y Guerrero Rada (2017) proponen alinear el Gobierno TI con la estrategia misional y con el modelo integrado de planeación y gestión para la toma de decisiones, el apoyo a la especificación de necesidades de sistematización de la información, que faciliten el uso de tecnología articuladas a sistemas de gestión de la calidad, eficiencia, seguridad y reducción de los costos de operación para el retorno de la inversión con el mejoramiento de procesos para la planeación, gobierno de los componentes de la información, datos, información, servicios de información, plan de calidad de los componentes de información, gestión de documentos electrónicos, definición y caracterización de la información georreferenciada, protección, seguridad y privacidad de la información y flujos de información para procesos de auditorías y trazabilidad de los componentes y ciclos de vida de la información en sus ambientes y soportes, componentes que quedan como recomendación para ajustes a las necesidades de implementación como materia prima para la evaluación de procesos e identificación de servicios orientados al cumplimiento de los estándares de arquitectura empresarial.

Pulido Daza, y Pirela Morillo (2020, en el libro titulado Gestión documental electrónica, retos y perspectivas hacen un análisis del comportamiento de los conceptos éticos más el uso de herramientas, sistemas y recursos utilizados en el proceso de integración estratégica para el desarrollo de las entidades públicas como un reto enmarcado en la producción, almacenamiento, ordenación y preservación de documentos electrónicos y su información producida, resultado de procesos de gestión administrativa, vinculados a procesos integrados a la gestión del conocimiento que empodera a las personas, el negocio y las tecnologías de la información y comunicación en un contexto de gobierno electrónico de la información.

Los autores proponen en el texto, el tema de la Gestión Electrónica de Documentos como problema de investigación, contextualización y caracterizan la problemática enmarcada en el ICA, para apoyar la eficiencia administrativa, la responsabilidad y transparencia para proteger los derechos de los ciudadanos, establecer la memoria individual y colectiva, para comprender el pasado y documentar el presente a fin encaminar futuras acciones e identificar formas cumplimiento para poner a disposición de usuarios la información en de la función archivística, bajo entornos de cliente servidor para la configuración de la sociedad de la información y del conocimiento, en el que sustentan que cualquier modelo debe tener:

- Un componente conceptual que implica la definición de cómo se quiere el trabajo.
- Un componente organizativo que establece las políticas, procedimientos y sistemas de responsabilidades.
- Un componente tecnológico que incluye las herramientas a utilizar, sus características, los nuevos procesos documentales como: migración de soportes conservación de formatos, las interacciones con otras aplicaciones y la interoperabilidad.

- Un componente archivístico, tecnológico y legal (Pulido y Pirela , 2017), Investigación formativa en los estudios de información documental, sostienen la premisa de que la gestión electrónica de documentos es un proceso humano sistémico y complejo, con repercusiones en el ámbito organizacional, por tanto, proponen una revisión histórico-conceptual de los modelos de gestión documental, que va de la gestión documental física o análoga a la gestión documental electrónica, como proceso medular de las organizaciones, mediante una gestión estratégica definida a un corto, mediano y largo plazo, entre ellos:
  - Modelo Record Management. Modelo norteamericano que permitió que los archivos tuvieran actuación transversal con respecto a su administración.
  - Modelo Quebec. Modelo Canadiense. Incluye la formación archivística a la formación universitaria.
  - Modelo Registratur. Modelo Alemán. Propone la organización documental por series documentales cuya referencia sea el mismo asunto del expediente.
  - Modelo Record Management. Modelo Británico. Propone la lista de documentos eliminables.
  - Modelo Prearchive. Modelo Frances. Hace énfasis en la transferencia y clasificación documental para evitar la acumulación de archivos (Pulido y Pirela, 2017).

De otra parte, Pulido, Cortés y Tibaduiza (2015) hacen referencia a los diversos modelos hacia la mejora en la gestión documental en los que se propone la identificación, inicio, planificación, operación y seguimiento y control, como proceso de mejora continua de enfoque sistémico.

Cruz Mundet sustenta las demoras que se están dando en la tecnología para la administración electrónica, indicando que el imaginar es de forma imprecisa, con relación a la realidad evidenciada en el proceso retardado en la aplicación de tecnologías para la producción de documentos electrónicos en las organizaciones, procesos que abarcan todo el ciclo del documento para garantizar participación e integración en los periodos de producción de documento. Por otra parte el mismo autor, señala la falta de un marco general eficaz, que permita la gestión de documentos electrónicos para la función Archivística y extiende invitación a la creación de la Ley de libertad de acceso a la información, siendo necesario tomar como modelo países avanzados a razón de la falta de autoridad competente para el manejo de documentos electrónicos en la administración pública, promoviendo se respeten los elementos diferenciadores de un documento en el que se resalta el carácter seriado, la génesis del documento, la exclusividad, la interrelación para una lectura lineal; mientras que los documentos digitales en su producción son más lúdicos, colaborativos y dinámicos (Cruz Mundet, 2003).

En este mismo sentido el autor, define el documento electrónico como un:

conjunto de datos registrados en un soporte o bien, fragmento de información registrada, generada, reunida o recibida desde el comienzo, durante el seguimiento y hasta la finalización de una actividad institucional o personal, y que comprende un contenido, un contexto y una estructura suficiente para construir una prueba de esta actividad (Cruz Mundet, 2003, p, 5).

Por su parte el Archivo General de la Nación de Colombia, propone un Modelo de requisitos para la implementación de un sistema de gestión de documentos electrónicos (2017), el cual integra los siguientes requisitos para: Clasificación y organización documental; Retención

y disposición; Captura e ingreso de documentos; Búsqueda y preservación; Metadatos; Control y Seguridad; Flujos de trabajos; Flujos electrónicos; Requerimientos no funcionales; incluyendo además la aplicabilidad y las excepciones, aspectos esenciales para la implementación de un adecuado proceso de gestión

El marco de referencia de arquitectura de Tecnología de la Información de Colombia. Propuesto por Min TIC, propone recursos para el fortalecimiento de las competencias requeridas para la implementación de la gobernanza de la información en Colombia (MinTic, 2020).

Montoya Domínguez y Rojas Robles, señalan los elementos sobre la gobernanza y la gobernanza ambiental. Como: “El objetivo de este trabajo fue hacer una genealogía sobre el concepto de gobernanza, presentar diferentes conceptualizaciones sobre el tema y discutirlos a la luz de algunos elementos de la gobernanza ambiental” (2016) investigación que proporciona una variable ambientalista que pocos nos atrevemos a tocar.

Puyol (2016) indica que en una organización la gobernanza de los datos responde fundamentalmente al establecimiento de un programa global e integral para gestionar todos los datos de una empresa, tomando en consideración elementos organizativos, políticos y arquitectónicos de la estructura que se quiere establecer para que dicha gestión sea verdaderamente eficiente.

En este sentido Díaz Soloaga (2014) sostiene que el archivo está de moda, lo que implica conservar, archivar, como un hecho objeto del negocio Vs. Aspectos jurídicos probatorios y sus relaciones inter-partes automatizado acumulado en soportes electrónicos que invita a conservar y a mantener la información para que esta se ponga a disposición de usuarios, tomando como contexto organizaciones internas y con quienes se hace intercambio interdisciplinario, identificando las tendencias en materia de gestión de documentos electrónicos, rutas del

conocimiento, enfoque a la sociedad en el contexto de negocio, organización del papel para llevarlo al mundo digital o a la digitalización, cierre de brechas en regiones sin computadores, estructura con desigualdad social, participación acción desde lo académico para llegar a lo tecnológico.

Archivo General de la Nación (2016), determina que en el país, se dieron directrices para el proceso institucional de definición de una entidad rectora de la política de archivos que pasó por varios cambios y transformaciones. Así, en 1868 se creó la Dirección de Archivos Nacionales de Colombia, adjunta al Ministerio de Gobierno; en 1937, el Departamento de Archivos Nacionales y la Biblioteca Nacional, quedaron adscritos al Ministerio de Educación; en 1968, el Archivo Nacional pasó a ser una dependencia del Instituto Colombiano de Cultura (Colcultura) y, en 1989, nació el Archivo General de la Nación, como establecimiento público adscrito al Ministerio de Gobierno. A partir de 1999, por el “Decreto 1123, fue adscrito al recién creado Ministerio de Cultura, con el propósito de fortalecer este nuevo sector que representaba grandes retos para el país” (MinCultura y Archivo General de la Nación, 2016 p. 7)

### **2.3 Gestión del cambio**

La gestión del cambio es la forma de dar respuesta, es el proceso de mejora. Si los equipos y las personas no comprenden la necesidad de cambiar, de mejorar corren el riesgo de ser eclipsados por el contexto, dejándolos sin medios para responder y adaptarse.

Es responsabilidad del director, comunicar la visión con convicción y confianza, para ganar el compromiso de los colaboradores con el cambio. Es probable que la dinámica de este cambio no sea popular o tenga en un principio, adeptos, ese es parte del reto, liderar el cambio.



En el proceso de Gestión del Cambio la inteligencia emocional del líder, juega un papel preponderante en cuanto a su adaptación positiva, para poder enfrentar las altas y bajas que el proceso de transición implica. Además, debe ser el guía del equipo, mediante una comunicación eficaz, para conducir la desorientación, desilusión, hostilidad y la ansiedad inicial de los miembros hacia el desarrollo de nuevas capacidades para mejorar su desempeño.

Para gestionar el cambio de manera ágil y eficaz, los líderes deben contar con un sistema de gestión flexible, un rápido acceso a la información y una formación adecuada para tomar las decisiones que mejor conduzcan a la organización al logro de su misión y visión. La Gestión del Cambio es, cada vez menos, un aspecto puntual en la cronología de una organización, y más un proceso que debe incorporarse en el día a día de la misma. Para gestionar el cambio de manera ágil y eficaz, los líderes deben contar con la información idónea en el momento oportuno.

Centro Europeo de Postgrado (2020) citando a Lazzati (2019) define la gestión del cambio como el cambio en cualquiera de los elementos de una organización (estrategia, estructura de sistemas, etc.). También, indica que la gestión del cambio comprende dos grandes apartados:

1. El diagnóstico de la situación actual
2. El diseño e implementación de la situación deseada

Cabe destacar que existen diferentes tipos de intervenciones en una gestión del cambio:

- Sobre las personas
- Sobre los sistemas de información
- Sobre los procesos
- Sobre los productos
- Sobre la estrategia, etc.

Además, estas *intervenciones* tienen un *efecto doble* y es la *modificación* de la estructura que afecta al comportamiento de las personas. Por otro lado, para una adecuada gestión del cambio, es necesario definir:

- Por qué
- Para qué
- Qué
- Cómo
- Con qué
- Quién
- Cuándo
- Cuánto
- Dónde

La gestión del cambio es un proceso complejo, para el que no hay respuestas perfectas. Implica una serie de factores interrelacionados, que dependen de la organización, de la reorientación de objetivos y del contexto. Incluso los directivos son promotores de cambio en su función de dirigir a otros en la consecución de los objetivos:

**Iniciativa organizacional:** cuando el cambio ocurre en niveles altos, y el directivo es parte de la implementación.

**Iniciativa del propio director:** cuando identifica necesidades y oportunidades, y lleva a cabo estrategias para implementar el cambio.

En general el cambio puede ser fruto de diversos factores en diferentes ámbitos como:

- **Ámbito económico:** situaciones de crisis o auge en la economía de los países.
- **Ámbito geopolítico:** cambios de carácter político, cambios legislativos, entre otros.

- **Ámbito social:** cambios en las preferencias de los consumidores, tendencias cambiantes, entre otros.
- **Ámbito empresarial:** globalización de mercados, nuevas tecnologías, alianzas, fusiones, entre otros.
- **Ámbito laboral:** cambios en la legislación laboral, desempleo estructural, movilidad geográfica, entre otros.
- **Ámbito directivo:** cambios en la cultura organizacional, cambio de liderazgo, entre otros (Lazzati, 2013).

Huber (2003) en su libro *Administración de la cultura y el cambio organizacional*, propone contribuir a desarrollar la capacidad de los participantes para liderar cambios en organizaciones complejas y gerenciamiento operativo, del cual propone dos fuerzas o dimensiones fundamentales que gobiernan una organización, las cuales vienen a ser la gestión operativa o rutina y la gestión estratégica o cambio. El autor define la cultura organizacional como el conjunto de creencias y comportamientos generalizados en una organización.

Propone como cambio organizacional un conjunto coordinado de cambios de comportamiento que de forma generalizada promueven un cambio de cultura o cambio de paradigma pasando por un cambio material, que identifica la necesidad de pasar por un estado de caos, para crear algo nuevo para evolucionar y el manejo coordinado de todas las acciones requeridas para desarrollar un cambio en una organización compleja, para ello se requiere una administración de cambio como disciplina técnica política, fundamentada en principios de Psicología, comunicación, marketing, política, Project Management, pasando por las siete etapas del cambio organizacionales:

*Cambio personal:* (Arranque - Despegue). Comprende la socialización del proceso, con las áreas comprometidas, por medio de inducción al personal. Y además comprende:

Toma de conciencia personal, Desarrollo de la visión personal. (Pensar) y Toma de iniciativa. (Actuar).

*Asociación (Cambio grupal).* Novedades del proceso que afectan el quehacer y la parte emocional del personal. Compromete: Contactos, Premura localizada y Coalición.

En esta etapa se sufren cambios reactivos, proactivos y cambios estratégicos.

*Diseño del cambio (Clasificación).* Gestión estratégica que se hace para la implementación del proceso. Compromete Visión, Estrategia y Plan detallado.

*Apoyo Político (Fortalecimiento).* Entendida la política como las normas institucionales internas y la logística que la empresa puede aportar para el desarrollo del proceso.

Compromete la Premura superior. Ventana interna y Aprobación superior.

*Implementación (Cambio general).* Desarrollo de los procesos cuando se le ha dado el debido cumplimiento a los procesos anteriores. Compromete Premura general, Comunicación, Flexibilización, Victorias rápidas, Consolidación y avances.

*Afianzamiento (Internacionalización).* Este cambio requiere de un proceso de adaptación que afiance la efectividad para el desarrollo de las actividades. Compromete Incorporación a cultura, Evaluación y Cierre.

Monitoreo (Control). Siendo necesario controlar y monitorear el desarrollo de cada una de las actividades comprometidas en los procesos que han requerido ser modificados. Compromete Control continuo, Ajustes (Huber, 2003).

## **2.4 Gobierno de la información**

El *Gobierno de la Información* es el conjunto de estructuras, procedimientos, procesos y controles multidisciplinarios implementados para administrar la información a nivel empresarial, que respalda los requisitos normativos, legales, de riesgo, medioambientales y operacionales inmediatos y futuros de una organización (Latourrette Consulting, 2020). Abarca más que la gestión tradicional de registros: incorpora seguridad y protección de la información, gobierno de datos, almacenamiento de datos, operaciones y gestión empresarial, gestión de TI, inteligencia empresarial, big data y ciencia de datos.

El *Gobierno de la Información* reduce los riesgos organizativos y legales en los ámbitos del cumplimiento, la transparencia operativa y la reducción de los gastos asociados a los costos de almacenamiento. Al disponer de activos de información, le permite a la empresa ser más ágil en respuesta a un entorno cambiante, al tiempo que reduce los riesgos legales asociados con la información no administrada (Latourrette Consulting, 2020).

Un objetivo importante del *gobierno de la información* es proporcionar a los empleados datos en los que puedan confiar y acceder fácilmente mientras toman decisiones comerciales. En muchas organizaciones, las responsabilidades de las tareas de gobierno de datos se dividen entre equipos de seguridad, almacenamiento y bases de datos. A menudo, la necesidad de un enfoque holístico para la gestión de la información no se hace evidente hasta que se produce un evento importante, como un pleito, una auditoría de cumplimiento o una fusión corporativa. Dado que el gobierno de la información se ha vuelto tan esencial para las funciones corporativas como el cumplimiento, los procesos comerciales y el alcance de los clientes, más compañías han comenzado a emplear jefes de gobernanza de la información para dirigir los programas y proyectos de Gestión de la Información (Rouse y Tech y Rouse, 2016)

El volumen, la variedad y la velocidad de la información de la organización está cambiando el juego para el gobierno y el cumplimiento. La aplicación de un paradigma en papel de políticas y procesos ya no funciona, y ciertamente no escala. Las funciones de gobierno ahora deben ser automáticas y enfocarse tanto en la disposición defendible como en la retención; tanto en la extracción de datos como en el archivo de datos (Tech y Rouse, 2016)

El gobierno de datos proporciona un enfoque holístico para administrar, mejorar y aprovechar la información de forma que pueda ayudarnos a ganar percepción y generar confianza en decisiones y operaciones empresariales. La importancia clave del gobierno de datos es lograr una buena gobernabilidad y gestión de datos empresariales e implica abordar la gestión de los datos como lo que son en realidad, un activo de gran valor tanto a nivel operativo como para crear valor de mercado y convertirlos en una información crítica para el negocio. Tal y como señala David Newman, vicepresidente de investigación de Gartner, "un alto porcentaje de organizaciones de todo el mundo se dedican a la gestión y desarrollo de los datos como un activo de la empresa" (Newman, 2020).

Esa óptima gestión de datos clave para el *éxito empresarial* requiere de un marco que acoja un gobierno de datos, entendido como el ejercicio de diseñar, controlar y monitorear, todo lo relativo a los datos desde un enfoque holístico, en el que participen los implicados, desde el gobierno corporativo de la empresa y el departamento de TI, hasta un consejo de gestión de datos que represente a las partes interesadas.

La función de gobierno de datos es conseguir que todas las funciones de datos se realicen del modo más eficiente, cumpliendo con lo planeado. Se trata, en suma, de asegurar que *los datos cumplen con las demandas*, al tiempo que se consigue una reducción de costes en lo

que respecta a su gestión y a su protección, éste último aspecto, importante para el cumplimiento de normativas y la preservación de la privacidad.

Un gobierno de Datos es necesario, porque es el activo más importante de un organización y, *sin normas y sin calidad de datos, la organización no funciona*", apunta Valeh Nazemoff, Vicepresidente senior y cofundador de Acolyst. No en vano, la misma necesidad de aplicar una política de data governance demuestra la importancia y el valor de los datos dentro de la organización (Power Data, 2015).

Power Data (2015), citando a David Waddington, Vicepresidente senior y cofundador de The Information Difference Ltd. (2020) centra las ventajas que aporta implementar una gobernabilidad de datos en nueve aspectos:

1. ¡Apoyar las iniciativas de BI/Data Warehousing.
2. Apoyar una iniciativa MDM.
3. Facilitar la migración de datos heredados.
4. Cumplir con la normativa y requisitos legislativos.
5. Reducir el riesgo empresarial.
6. Mejorar la flexibilidad empresarial y la agilidad de negocio.
7. Apoyar actualizaciones de software operativo.
8. Reducir los costos.
9. Apoyar el manejo de fusiones y adquisiciones” (Power Data, 2015).

Todas ellas, qué duda cabe, son interesantes razones que, por sí solas o en conjunto, justifican el gobierno de datos. Además de éstas, se destacan las siguientes:

- “Accesibilidad de los datos: Conseguimos una mayor accesibilidad de los datos que, a su vez, serán oportunos y confiables, siempre en función de la política definida y de un significado global.

- Asegurar que los datos cumplen con las demandas: Alude a la oportunidad y calidad de los datos como resultado de la aplicación de un proyecto de gobierno de datos.
- Gestionar los datos como un activo: La gestión y desarrollo de los datos como un activo ayudará a satisfacer a usuarios internos y clientes, así como a tomar mejores y más rápidas decisiones, pues contaremos con información confiable y accesible cuando la necesitemos.
- Asegurar la integridad: El gobierno de datos evita y previene incoherencias entre distintos sistemas o aplicaciones, con la ventaja que, por ejemplo, ello supone para que no falten datos a la hora de operar, de hacer evaluaciones o de ofrecer un determinado servicio o información.
- Responder a las demandas actuales: Establecer un marco para la gobernanza de datos nos ayuda a conseguir una mayor disponibilidad, facilidad de uso, consistencia, integridad y seguridad de los datos, requisitos clave para apoyar las iniciativas más actuales de BI, que normalmente requieren aplicaciones rápidas, con un acceso en tiempo real a los datos.
- Agregar valor: Ayuda a definir y establecer los diferentes tipos de comunicación necesaria para agregar valor a la organización a partir de una visión global capaz de transformar el negocio en su conjunto. Los equipos de gestión podrán tomar decisiones informadas basadas en datos más fiables. No olvidemos que la información crítica es relevante, si no esencial, para tomar decisiones.
- Cuando es deficiente el gobierno de datos o simplemente se carece de él, los datos no se integran en un concepto holístico del conocimiento de la información y su control, que entonces se realiza por departamentos o por sistemas, se convierte en una tarea pendiente. Por lo tanto, se pierde ese enfoque o visión general, esenciales para lograr una necesaria coherencia.



- Dentro de este contexto, ignorar el carácter decisivo del gobierno de datos es una vía más directa hacia el descontrol en la gestión de los datos. Por el contrario, el data governance (el corazón de la gestión datos), cumple una función de control y coordinación interactiva entre las distintas áreas de la empresa, definiendo roles y responsabilidades y estableciendo " estándares, políticas y procesos de forma consensuada" (Power Data (2015),

## 2.5 Marco Legal.

Para una mejor presentación de esta sección, a continuación se presenta una tabla normograma que analiza la información relacionada con el contexto, trabajado a partir de una revisión de la normatividad. Para esta denominación

TIPO	NOMBRE	IDENTIFICACIÓN / NUMERO	AÑO / VERSIÓN	EPÍGRAFE / RESUMEN
Ley	Ley 25 de 1981	25	1981	Por el cual se crea la Superintendencia del subsidio familiar y se dictan otras disposiciones
Decreto	Decreto 2150 de 1992	2150	1992	Por el cual se reestructura la Superintendencia del Subsidio Familiar
Circular	Circular 023 de 2003	023-2003	2003	Cuota monetaria, Fondos Especiales, Presupuestos de las cajas de compensación familiar, servicios sociales, tarifas, practicas inseguras, autorizaciones y otras disposiciones
Circular	Circular 023 de 2010	023-2010	2010	Instrucciones sobre el sistema de control interno, de las cajas de compensación familiar, gestión de riesgos, y comité independiente de auditoria.
Decreto	Decreto 1078 de 2015	1078	2015	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
Circular	Circular 020 de 2016	020	2016	Circular Externa por la cual se da instrucciones generales y condiciones técnicas de remisión de los datos de las Cajas de Compensación Familiar a la Superintendencia del Subsidio Familiar

				con fines de inspección, vigilancia y control
Resolución	Resolución No. 045 de 2017	45	2017	Por medio de la cual se adecúa el proceso de programación, ejecución y seguimiento de visitas a entes vigilados
Circular	Circular 007 de 2019	007	2019	Por la cual se imparten instrucciones generales y condiciones técnicas de remisión de datos de las Cajas de Compensación Familiar a la Superintendencia del Subsidio Familiar con fines de inspección, vigilancia y control
Decreto	Decreto 620 de 2020	620	2020	Por el cual se subroga el título 17 ..., estableciendo los lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales
Norma	ISO 27001	27001	2005	Gestión de la Seguridad de la Información
Modelo	MINTIC Modelo de Seguridad Privada			Disponible en: <a href="http://www.mintic.gov.co/gestionti/615/articulos-5482_Modelo_de_Seguridad_Privada.d.pdf">www.mintic.gov.co/gestionti/615/articulos-5482_Modelo_de_Seguridad_Privada.d.pdf</a>
Modelo	ITIL	ITIL	1980	ITIL del inglés Information Technology Infrastructure Library. Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de Información que ofrece guías, basado en procesos, con las Mejores Prácticas para Gestionar los Servicios de TI
Modelo	COBIT	COBIT	2012	"Control Objectives for Information and related Technology" - Objetivos de Control para la Información y Tecnologías Relacionadas

Tabla 1. Normograma elaborado a partir de la (MinCultura y AGN, 2016, AGN Normatividad AGN, 2020, AGN, Programa de Gestión Documental, 2014)

## 2.6 Marco Institucional

La Caja de Compensación Familiar de la Guajira, con el propósito de asegurar la calidad de la información, desarrolla políticas, estrategias, normas y procedimientos que faciliten un adecuado manejo y custodia al proceso de la gestión documental, acorde a las necesidades y expectativas, con el fin de tener respuesta oportuna a las necesidades de sus clientes. A lo largo de sus 51 años de servicio, ha contribuido al Desarrollo del departamento y su trayectoria ha trascendido a nivel Nacional. Hoy administra contratos y Convenios a nivel Nacional, los cuales se vienen desarrollando satisfactoriamente. Es una institución certificada, con una amplia proyección en desarrollo y bienestar social a beneficio de los Afiliados y la Comunidad en general (Comfaguajira, 2020).

La Caja de Compensación Familiar de La Guajira, en cumplimiento de sus objetivos sociales ejerce acciones que dan como resultado información documental, que se convierte en la memoria Institucional de la Organización y a su vez, es información constantemente consultada por investigadores, estudiantes, historiadores y usuarios, que tienen un interés particular sobre los acontecimientos de esta Organización (Comfaguajira, 2020).

Identificada la necesidad de información de los usuarios, es necesario proteger la memoria institucional de la Organización, información que, en su ciclo de vida en los archivos de trámite, gestión, central e histórico y autorizados como públicos, en una unidad de información documental, requieren ser tratados de tal forma que cumpla con los estándares establecidos para la atención a los usuarios y a la comunidad en general, y de este modo satisfacer necesidades de información institucional, brindando calidad de datos por medio de la implementación de tecnologías que procesen la información como fuente para ahorrar costos directos evitando duplicidad de información, potenciar las acciones de marketing, optimizar la

captación y la fidelización de los clientes, promover la imagen corporativa ante los ciudadanos (Comfaguajira, 2020).

## Capítulo II. Metodología de Investigación

El trabajo se desarrolla la propuesta metodológica para gestionar cambios organizacionales que se requieren, en aras de mejorar el desempeño laboral. Se inicia con el diagnóstico de las percepciones de los diferentes actores de los procesos. La Metodología plantea una definición que orienta la consecución de la operatividad y los requerimientos básicos necesarios para su implementación, así mismo se establecen las características que distinguen la propuesta y otras herramientas para el cambio organizacional. Permitiendo lograr una gestión del cambio para el desarrollo de capacidades y conocimiento en gestión por procesos y tecnologías en la organización, fomenta el trabajo en equipo propiciando el entusiasmo y colectividad a través de técnicas formales que permiten aprovechar al máximo el conocimiento y el talento humano

La metodología propuesta conduce a la evaluación adecuada del Modelo de Gobierno de TI existente en la organización, acopia los argumentos que permitan emitir un diagnóstico, y definir las recomendaciones requeridas para ajustar el proceso al nivel de cumplimiento deseado, en lo relativo a Gobierno de TI, es importante considerar las opiniones de los actores y beneficiarios del proyecto a fin construir eficazmente las estrategias y acciones y crear un adecuado modelo de gobierno de TI.

En la actual era del conocimiento, la información constituye un activo fundamental para el éxito y la supervivencia de las organizaciones; por tal motivo, la seguridad de la misma y la de los sistemas que la procesan, son un objetivo primordial para ellas. Para proveer una adecuada gestión de la seguridad de la información. (Montaño Ardila, 2010).

. EL Gobierno de Tecnologías de la Información en la Organización es vital para la consecución de sus metas y objetivos estratégicos convirtiéndose en aspectos decisivos del

Gobierno Corporativo. El avance hacia diferentes percepciones referente riesgo y auditoría, implican mayor compromiso y participación de la directiva, de ellos depende el éxito y la eficacia del modelo de Gobierno de Tecnología Informática. La metodología de investigación corresponde a la presentación del proceso o pasos desarrollados para llevar a cabo la actividad, la cual se estructura a partir de los siguientes aspectos:

### **3.1 Enfoque**

La investigación se enfoca a una investigación Cualitativo, que conduce a identificar de forma analítica con que cuenta la empresa, pero a la vez, sugiere acciones de mejora en cuanto a implementación y estrategias de desarrollo, que han permitido identificar las características de Gobierno de la Información propuesta en la Caja de Compensación Familiar de la Guajira.

### **3.2 Tipo de investigación**

A partir de los criterios y manifiestos expresados por los colaboradores de la entidad se propone hacer una investigación de tipo Analítica equiparando los diferentes elementos esenciales que identifiquen las causas y efecto sobre las buenas prácticas como los requisitos mínimos para alcanzar la Gestión del Cambio para el Gobierno de la información. (Pírela Morillo, Pulido Daza y Mancipe Flechas, 2016).

### **3.3 Método**

Analítico – Descriptivo, basado en el análisis de un conjunto de categorías, en que se revisan antecedentes, cambios, causas y procesos para el análisis descriptivo de datos, como premisa a la identificación de cumplimiento de la misión, visión, y objetivo institucional, para la recolección de datos, a de un Estudio de Casos, del cual se podrán dar conclusiones (Pírela Morillo, Pulido Daza y Mancipe Flechas, 2016).

### 3.4 Técnica

Se adopta la técnica de análisis de contenido, a través del cual se identificó la aplicación de buenas prácticas institucionales, para la clasificación de información obtenida en procesos relacionados con la Gestión Documental, Gobierno de la Información y Gestión de Cambio, tomados a partir de lo señalado por (Pírela Morillo, Pulido Daza y Mancipe Flechas, 2016).

### 3.5 Instrumento

Se utilizó una lista de chequeo para los Requisitos de Implementación de un Sistema de Información en Matriz que permitirá valorar y definir a través del Cuadrado Mágico de Gartner, tomar información registrada para su posterior análisis.

Identificados los Requisitos de Implementación de un Sistema de Información sugerido por el Ministerio de las Tecnologías, la Información y la Comunicación MinTic Colombia, se descargó en Matriz, requisitos que permitieron valorar y definir a través del Cuadrado Mágico de Gartner, tomar información registrada para su posterior análisis de la matriz integrada por:

#### *Requisitos Funcionales.*

- Requisitos funcionales de configuración del SGDEA.
- Requisitos funcionales de creación e ingreso de documentos del SGDEA.
- Requisitos funcionales de clasificación, organización, retención y disposición del SGDEA.
- Requisitos de búsqueda recuperación y reproducción del SGDEA.
- Requisitos funcionales de acceso y seguridad, controles de acceso, control de seguridad, niveles de seguridad del SGDEA.
- Requisitos funcionales de ejecución controles de seguridad, categorías de seguridad del SGDEA.

- Requisitos funcionales de gestión de metadatos del SGDEA.
- Requisitos funcionales de flujos de trabajo del SGDEA.

#### *Requisitos No Funcionales*

#### *Requerimientos Complementarios*

- Management of Physical (Non-electronic) files and Records, and Disposition of Physical Records
- El SGDEA debe permitir que ambos tipos de documento sean gestionados de manera integrada.
- Workflow- Flujos de Trabajo

### **3.6 Fases de la Investigación**

**Fase 1.** Diagnóstico sobre el gobierno de la información y la gestión del cambio en la Caja de Compensación Familiar de La Guajira. Para el desarrollo e identificación del Diagnostico situacional de la entidad frente a la Gestión del Cambio para el Gobierno de la información se desarrollaron las siguientes actividades:

*Producto o entregable.* Descripción general del producto. Diagnóstico sobre los componentes que deben formar parte del gobierno de la información en la Caja de Compensación Familiar de la Guajira.

Análisis de la gestión del cambio y su aplicación como modelo que garantiza la implementación del gobierno de la información en la Caja de Compensación Familiar de la Guajira.



Estructurar los elementos de la propuesta de gestión del cambio como estrategia para la implementación del gobierno de la información en la Caja de Compensación Familiar de la Guajira.

### **Actividades**

Las actividades que permiten lograr el cumplimiento del producto, incluye las entregas, revisiones y aprobación final.

Definición y aplicación de Matriz de Requisitos exigidos por el MIN TIC, para el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo.

Modelo de elementos o componentes para la implementación del gobierno de la información en la Caja de Compensación Familiar de la Guajira

**Fase 2.** Comparación de los modelos sobre gobierno de la información articulados a la gestión el cambio, derivando elementos invariables para la proyección de una propuesta en la Caja de Compensación Familiar de La Guajira

**Fase 3.** Estructuración de los componentes de la propuesta de gobierno de la información y la gestión del cambio en la Caja de Compensación Familiar de La Guajira.

El cronograma de actividades se convirtió en un instrumento guía para el desarrollo y ejecución del objetivo planteado.

## Capítulo IV. Análisis de la Información y Resultados

A continuación, se presenta el análisis efectuado y los resultados obtenidos para cada una de las fases establecidas.

### 4.1 Diagnóstico sobre el gobierno de la información y la gestión del cambio en la Caja de Compensación Familiar de La Guajira

El Diagnóstico como herramienta para la identificar la situación real y actual de la empresa frente a las necesidades de Gestión del Cambio para el Gobierno de la información en la Caja de Compensación Familiar de la Guajira, se desarrolló teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

a. Identificación de la Entidad. La Caja de Compensación Familiar de la Guajira, tiene 52 años de funcionamiento, referenciando Información referida en el marco institucional.

b. Identificación Administrativa y del Equipo de Trabajo.

c. Aspectos Administrativos:

- **Instancias Asociadas.** La entidad no ha conformado el comité de Seguridad de la Información, está en el proceso y se ha postulado un equipo interdisciplinario atendido por el jefe del Departamento de Sistemas, el jefe del equipo del Sistema de Gestión de la Calidad, el Coordinador de Gestión Documental, un Analista de TI, un Analista de Calidad, para identificar necesidades de cumplimiento en cuanto a Gobierno de la información a implementar en la empresa y de este modo aportar y construir la denominada seguridad de la información, para ello se realizan reuniones focales, en que se dio a conocer la situación actual de la empresa y la necesidad de crear el comité de Seguridad de la Información, como ente asesor para la toma de decisiones que permitan brindar a los usuarios tranquilidad frente al suministro de datos sensibles y confidenciales, los cuales deben ser protegidos y resguardado por la empresa.

- **Aspectos organizacionales:** en el marco de su gestión administrativa, estos hechos se evidencian de forma tangible las infraestructuras y diferentes sedes administrativas, recreacionales y de convenciones, que se han conservado en la historia, además de la memoria institucional que ha sido recuperada a través de la tradición oral, en los archivos de gestión y central reposa documentación de los años física de los años 1979 a la fecha, y cuenta con registro de los diferentes sistemas de gestión electrónica de los años 2006 a la fecha, lo que indica, que la entidad no cuenta con la totalidad de los registros electrónicos desarrollados e implementados en la empresa.
- **Aspectos de financiación:** La Entidad dispone anualmente de recursos para el manejo de herramientas tecnológicas y financiación de medios de comunicación.

#### **Aspectos de Formación y Capacitación del Personal,**

- a. **Aspectos Funcionales:** Relacionados con el perfil del cargo y su definición en el manual de funciones. La Entidad cuenta con Manual de Funciones y Perfil del cargo para quienes participan en el proceso de Tecnologías de la Información, adicional a esto se aplican pruebas psicotécnicas para la selección del personal, teniendo en cuenta las características de desempeño y habilidades de conocimientos, requeridos para el cargo.
  - b. **Aspectos relacionados con la Seguridad de la información.** La entidad cuenta con herramientas tecnológicas que buscan disminuir los riesgos de filtro de información
- La Caja de Compensación Familiar de la Guajira, teniendo como base Plan Operativo Institucional, proyecta la implementación y renovación de licencias utilizadas para el

mantenimiento de la información, acción que opera con las siguientes Herramientas

Tecnológicas:

Tabla 2. Herramientas Tecnológicas

Sistema de información	Tipo	Área Funcionales Principal	Proveedor	Descripción
<b>Informa Web</b>	Misional	Jefe Departamento Contabilidad	RSN	ERP financiero y Contable que maneja la información de los procesos de la Caja. Esta permite recibir la información procesada en otros sistemas de información los cuales son específicos para cada proceso.
<b>SISU</b>	Misional	Jefe Departamento Aportes y Subsidio	Sistemas y Soluciones	Está conformado por diferentes módulos que permiten la administración del subsidio familiar y demás procesos que afectan a los afiliados a la caja de compensación como son Crédito social, FOVIS, entre otros, en el cual el módulo de subsidio familiar es el eje principal y cuya información puede ser requerida desde el módulo que se requiera.
<b>Zeus</b>	Misional	Jefe División de Recreación	Smart Solutions Zeus Tecnología	Información Hotelera y Centros Recreación. Administra y soporta la información que se maneja en los centros de recreación, incluyendo la parte hotelera.
<b>Integra</b>	Misional	Subdirector de Salud	Quality Data	Soporta y administra la información de la EPSS, en cuanto a los afiliados, administración de contratos, recepción de facturas, glosas, administración de la red prestadora.
<b>Equal</b>	Apoyo	Jefe Gestión de la Calidad	Confamiliares Caldas	Permite la administración del sistema de gestión de la calidad, con referencia a sus procesos, control documental, acciones de mejoramiento y control de Auditoria
<b>Discovery</b>	Apoyo	Sistemas	Leverit	Permite la administración de los casos reportados por los usuarios en temas tecnológicos, permite identificar el inventario de equipo, herramientas para dar el soporte remoto.
<b>Gymsoft</b>	Misional	Gimnasio	Siboavance	Permite la administración de los procesos del Gimnasio, como son registro de afiliados, ingresos, control de sesiones además de la consolidación de la información.
<b>Sicom EPS</b>	Misional	Jefe Departamento Contabilidad	No Aplica	Permite administrar la información Financiera y Contable generada en la EPSS
<b>Docuware</b>	Apoyo	Jefe Oficina Administrativa	Insercoop Distrilan SAS	Permite realizar el proceso de la digitalización de Imágenes generada en los diferentes procesos por medio de archivadores y por medio de navegadores web permite la consulta a la información
<b>Fondo Adaptación</b>	Misional	Jefe Departamento de Vivienda	Sistemas	Maneja la información de formularios y validaciones del contrato con el Fondo Adaptación
<b>Siabuc</b>	Misional	Coordinador Biblioteca	Siabuc	Permite la administración y control de los procesos de la Biblioteca, identificación de libros, prestamos, ubicaciones

<b>Q10 Academico</b>	Misional	Jefe Formación para el trabajo y desarrollo humano	Q10 Soluciones	Software que permite la administración y control de los procesos académicos del centro de formación y capacitación, como son prematrícula, matrícula y administración académica.
<b>Suite Visión Empresarial</b>	Apoyo	Jefe Gestión del Riesgo	Pensemos	Es una suite que permite la administración y control de los BSC, indicadores, planes, proyectos que pueden ser utilizados en la organización
		Jefe Gestión de la Calidad		
<b>Gestión Mantenimiento</b>	Apoyo	Jefe sección de Mantenimiento	Sistemas - Desarrollo Propio de Comfaguajira	Permite llevar el control del parque automotor (Programación de mantenimiento, soat, seguros, reporte de incidentes) y facturas de servicios públicos que se manejan en el área de mantenimiento
<b>Enterprise</b>	Misional	Coordinadora de Laboratorio Clínico	Datalab	Permite llevar el control de la operación del laboratorio clínico, registro de exámenes, resultados de laboratorio.
<b>SGM</b>	Misional	Administrador IPS	SGM Salud	Permite manejar el proceso de salud ocupacional
<b>PANACEA</b>	Misional	Administrador IPS	CNT	Soporta y administra los procesos de la IPS en sus ámbitos de consulta externa, Salud mental y urgencias, laboratorio, odontología. Permite el registro de la historia clínica, facturación de los servicios y su consolidación.
<b>Foniñez</b>	Misional	Programas y Convenios	En convenio.	El software permite la Planeación y Ejecución de Actividades para los programa de atención integral a la niñez, adulto mayor y jornada escolar complementaria
<b>Pagina Web</b>	Apoyo	Comunicaciones	Eduardo Illige	Medio de comunicación definido para el público general
<b>Mejoramiso</b>	Apoyo	Servicio al Cliente	Mejoramiso	Software que permite el registro de QPRSF de la corporación
<b>Registro Act. Diarias</b>	Apoyo	Subdirección de Gestión Tecnológica	Sistemas	Software que permite el registro de del tiempo empleado en las actividades diarias ejecutados por colaboradores de la corporación
<b>SISE Agencia Empleo</b>	Misional	Agencia Empleo	Asopagos	Software que permite la administración y control de la Agencia de Empleo
<b>Feedback Desempeño</b>	Apoyo	Desarrollo Humano	Sistemas - Arshart	Software que permite administrar la elaboración y seguimiento del feedback a los colaboradores de la corporación
<b>G-Suite</b>	Apoyo	Sistemas	G-Suite	Herramienta de comunicación y colaboración ofimática
<b>Zenith</b>	Misional	Agencia Empleo	Asopagos	Software que permite la administración y control del Fosfec
<b>Credisystem</b>	Misional	Credito Social	DataScoring	Software que permite la administración y control de los procesos Crédito social
<b>Control de Ingreso ( Huellas)</b>	Apoyo	Oficina Administrativa	H323	Software que permite registrar el control de acceso de trabajadores por medio de huellas
<b>Antivirus Firewall</b>	Apoyo	Sistemas	Sophos	Sistema de seguridad para evitar jaqueo de la información.
<b>Anti Ramsoware</b>	Apoyo	Sistemas	Sophos	Sistema de seguridad para evitar jaqueo de la información.

Herramientas bajo las cuales se gestionan los procesos internos y en convenio que lidera la Caja de Compensación Familiar de la Guajira, herramienta que en todo su conjunto produce información; información requerida en tiempos reales y futuros para evidenciar ejecución de actividades propias del cumplimiento de la misión, visión y objetivo corporativo.

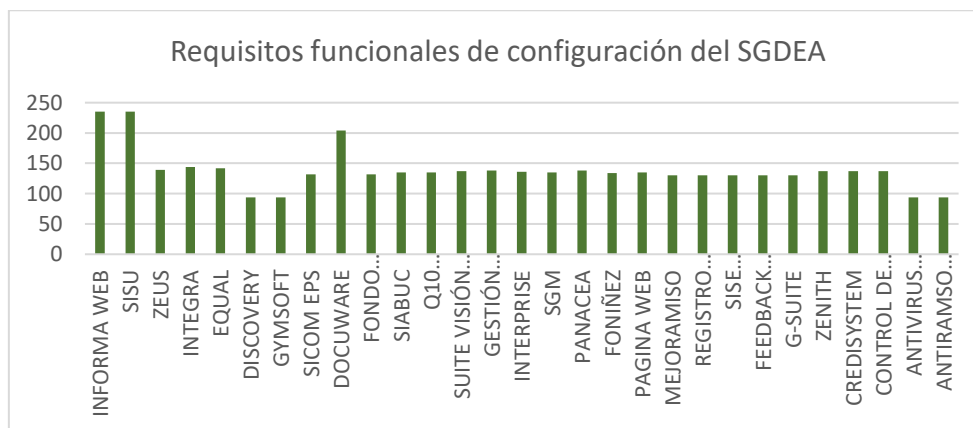
#### 4.2 Comparación de los modelos sobre gobierno de la información articulados a la gestión el cambio, derivando elementos invariables para la proyección de una propuesta en la Caja de Compensación Familiar de La Guajira

Haciendo un análisis sobre la valoración asignada a las herramientas tecnológicas anteriormente mencionada frente a los requisitos exigidos por MIN TIC se logró identificar el siguiente resultado:

##### Requisitos Funcionales

- Requisitos funcionales de configuración del SGDEA.

Grafica 1. Requisitos funcionales de configuración del SGDEA

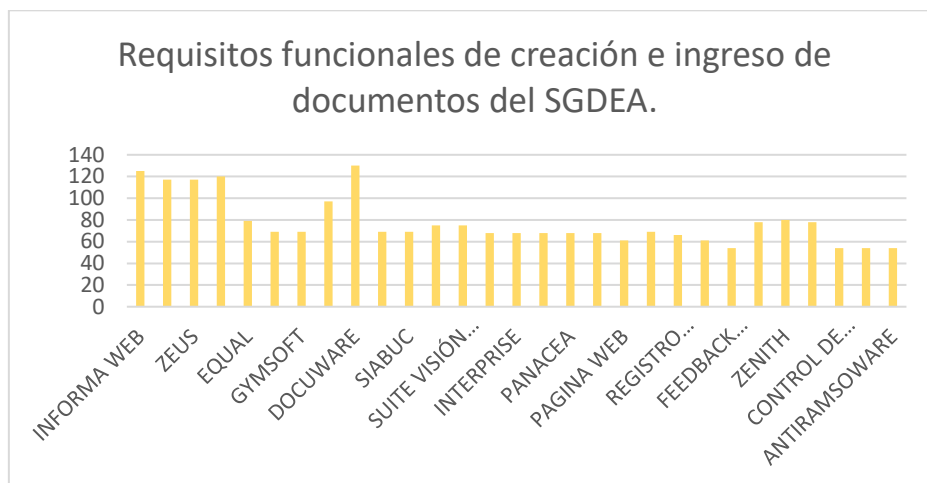


De las herramientas tecnológicas analizadas, Informa Web, SISU y DocuWare, califican con mayor proporción en cumplimiento de requisitos exigidos por Min Tic en cuanto a

Configuración para un Sistema de Gestión Documental Electrónica de Archivo, lo que indica que desde la parte funcional se puede planear estratégicamente sobre las herramientas que pueden orientar hacia el gobierno de la información por permitir desarrollo para establecer comunicación con los gestores de documentos electrónicos con que cuenta la empresa en los que pueda realizar operaciones de captura, producción, tramite, administración, organización, almacenamiento, consulta, distribución, conservación y disposición final y modificaciones en cuanto cambia la normatividad o política de aplicación, siguiendo estándares de calidad, permitiendo implementar su uso de forma integral para la última versión de la plantilla gestionada.

- Requisitos funcionales de creación e ingreso de documentos del SGDEA.

Grafica 2. Requisitos funcionales de creación e ingreso de documentos del SGDEA



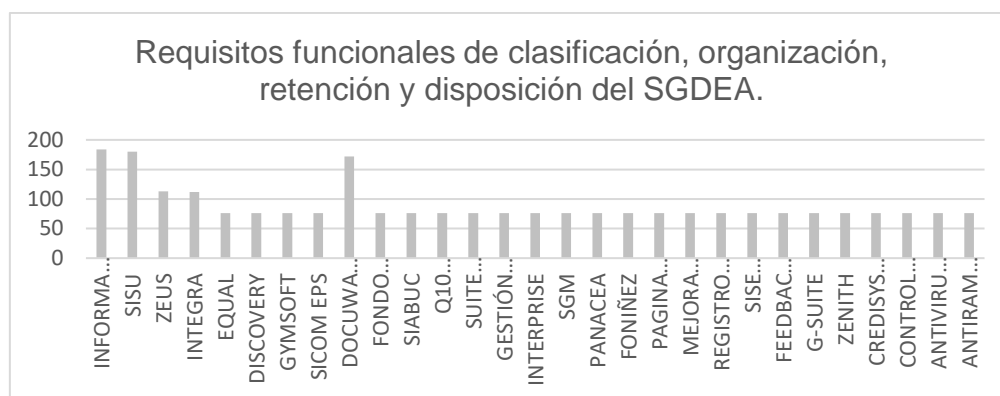
De las herramientas tecnológicas analizadas, DocuWare, Informa Web, Integra, SISU y ZEUS, califican con mayor proporción en cumplimiento de requisitos exigidos por Min Tic en cuanto a Requisitos funcionales de creación e ingreso de documentos de Gestión Documental Electrónica de Archivo, lo que indica que se puede llegar a estandarizar parámetros interoperables y usables, permitiendo gestión y desarrollo de aplicativos funcionales en la empresa, de fácil radicación para el documento original, copias y anexos bajo código QR, ágil y amigable con uso de plantillas que permitan el ingreso básico de información que describe la documentación única como fecha, asunto, remitente, cantidad de folios más necesidades requeridas por la empresa.

Las herramientas deben permitir almacenamiento de documentos gestionados a través de la captura de imagen leídas por lector óptico.



- Requisitos funcionales de clasificación, organización, retención y disposición del SGDEA.

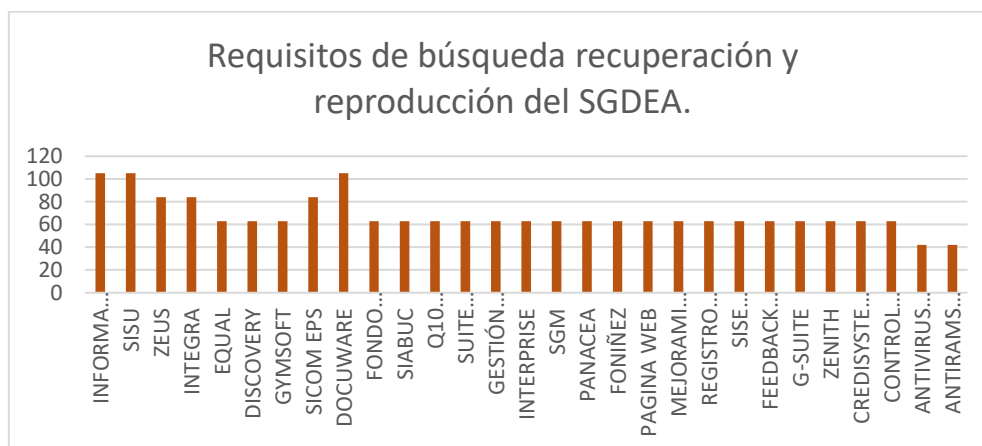
Grafica 3. Requisitos funcionales de clasificación, organización, retención y disposición del SGDEA



De las herramientas tecnológicas analizadas, Informa Web, SISU y DocuWare, califican con mayor proporción en cumplimiento de requisitos exigidos por Min Tic en cuanto a Requisitos funcionales de clasificación, organización, retención y disposición para un Sistema de Gestión Documental Electrónica de Archivo, lo que indica que la Caja de Compensación Familiar de la Guajira, puede llegar a gestionar procesos electrónicos de archivo basados en Programas de Gestión Documental, Cuadros de Clasificación Documental, Tabla de Retención Documental, Tabla de Valoración Documental, para una estructura lógica y características de autenticidad, fiabilidad, integridad y disponibilidad de la información al momento de ser requerida, teniendo en cuenta el ciclo de vida de los documentos.

- Requisitos de búsqueda recuperación y reproducción del SGDEA.

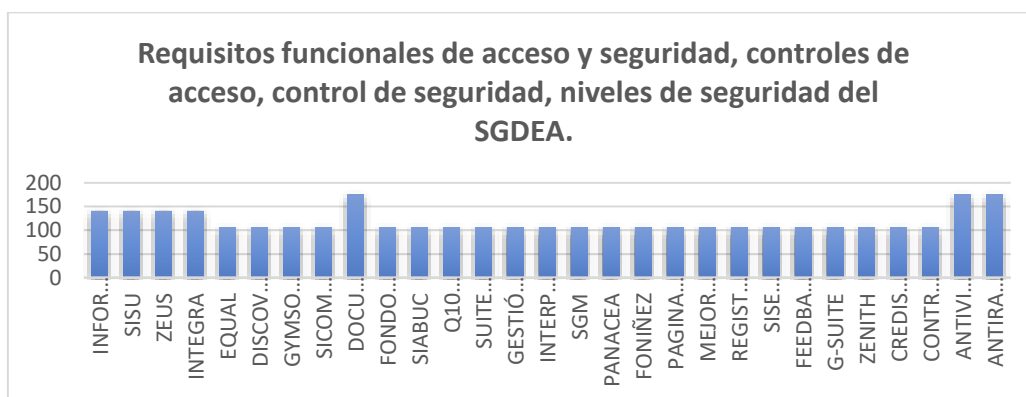
Grafica 4. Requisitos de búsqueda recuperación y reproducción del SGDEA



De las herramientas tecnológicas analizadas, Informa Web, SISU y DocuWare, califican con mayor proporción en cumplimiento de requisitos exigidos por MinTic en cuanto a Requisitos de búsqueda recuperación y reproducción para un Sistema de Gestión Documental Electrónica de Archivo, lo que indica que la Caja de Compensación Familiar de la Guajira, gestiona un adecuado a sistemas de indexación de información puede llegar a garantizar la entrega, evolución y adecuado soporte a la gestión administrativa, dando respuesta oportuna a requerimientos y recursos interpuestos por usuarios internos y externos.

- Requisitos funcionales de acceso y seguridad, controles de acceso, control de seguridad, niveles de seguridad del SGDEA.

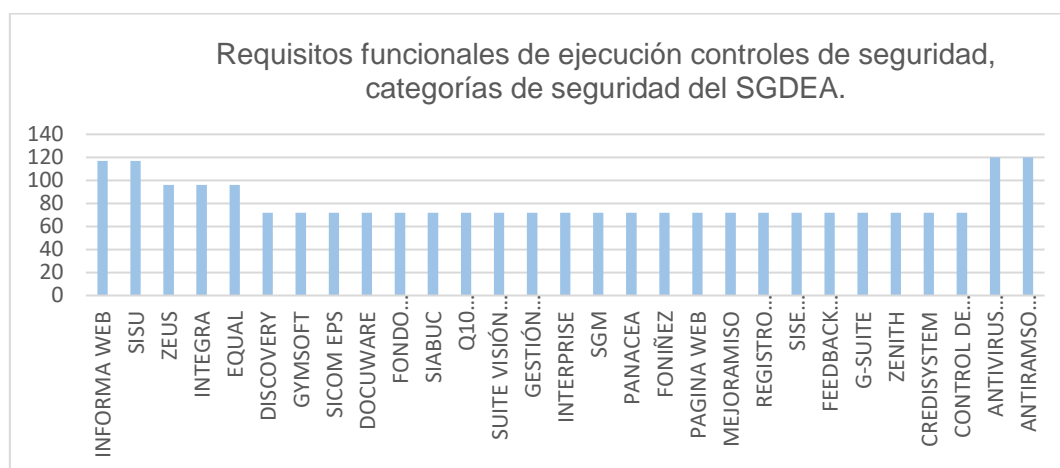
Grafica 5. Requisitos funcionales de acceso y seguridad, controles de acceso, control de seguridad, niveles de seguridad del SGDEA.



De las herramientas tecnológicas analizadas, Antivirus, Antiramsoware y DocuWare, califican con mayor proporción en cumplimiento de requisitos exigidos por Min Tic en cuanto a Requisitos funcionales de acceso y seguridad, controles de acceso, control de seguridad, niveles de seguridad para un Sistema de Gestión Documental Electrónica de Archivo, lo que indica que la Caja de Compensación Familiar de la Guajira, brinda parte de seguridad de la información a usuarios internos y externos, con herramientas que además de su propio gestor de usuario y clave de acceso, permiten detectar que posibles afectaciones mal intencionadas, puedan llegar a vulnerar los procesos de la gestión documental y el compendio de información producida por la empresa.

- Requisitos funcionales de ejecución controles de seguridad, categorías de seguridad del SGDEA.

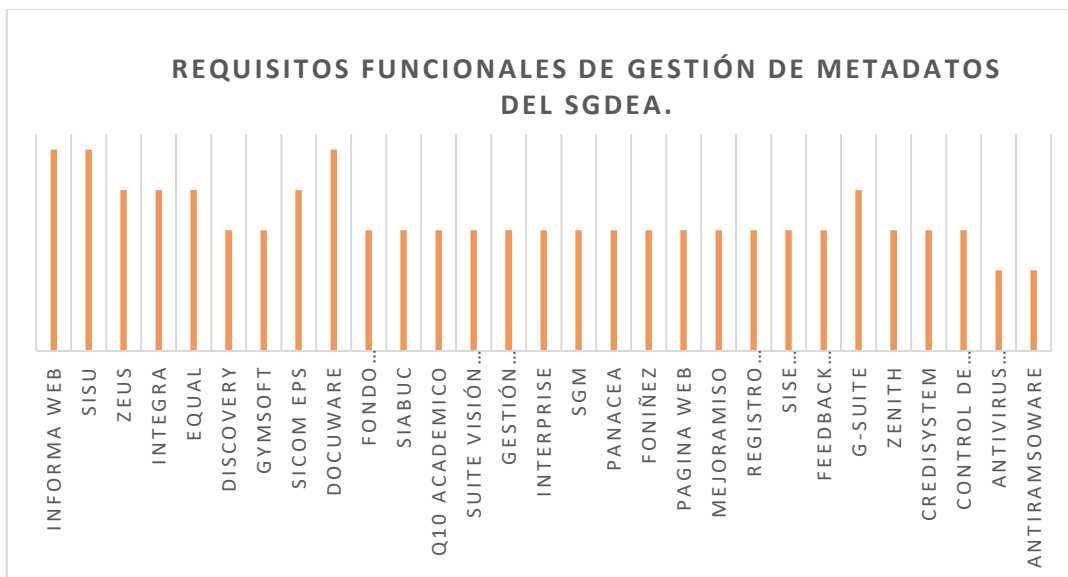
Grafica 6. Requisitos funcionales de ejecución controles de seguridad, categorías de seguridad del SGDEA



De las herramientas tecnológicas analizadas, Informa Web, SISU, Antivirus y Antiramsoftware, califican con mayor proporción en cumplimiento de requisitos exigidos por MinTic en cuanto a Requisitos funcionales de ejecución controles de seguridad, categorías de seguridad para un Sistema de Gestión Documental Electrónica de Archivo, lo que indica que la Caja de Compensación Familiar de la Guajira, cuenta con herramientas que permiten identificar modificaciones y tipo de modificación realizada a los documentos electrónicos, gestión que puede garantizar seguridad de la información indicando fecha, hora creación y modificación realizada, control de auditoría y gestión de cambios en la producción documental, gestores útiles para los procesos auditables por procesos internos y externos.

- Requisitos funcionales de gestión de metadatos del SGDEA.

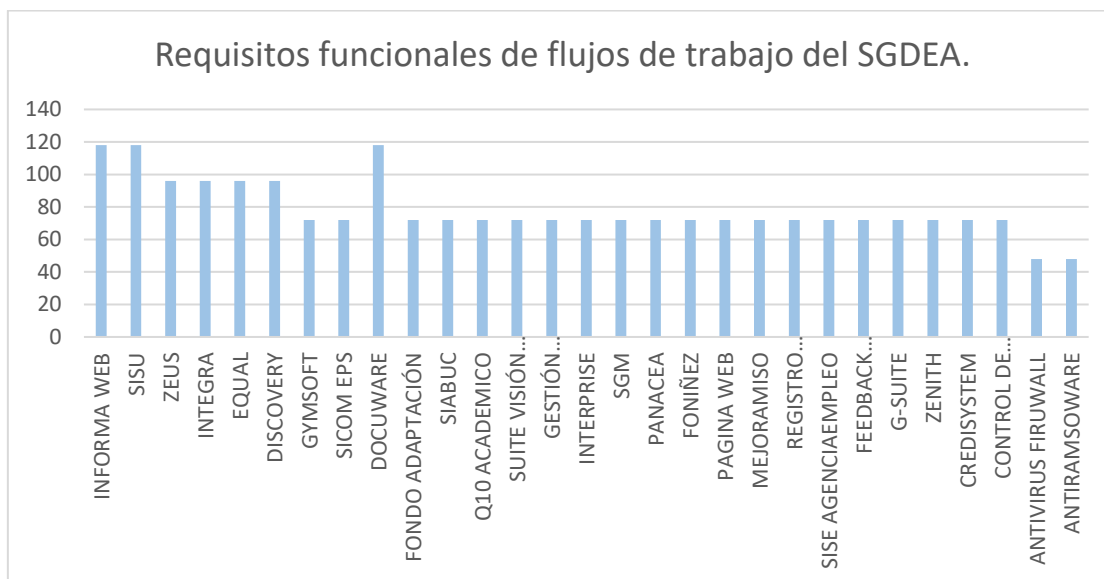
Grafica 7. Requisitos funcionales de gestión de metadatos del SGDEA



De las herramientas tecnológicas analizadas, Informa Web, SISU y Docuware, califican con mayor proporción en cumplimiento de requisitos exigidos por Min Tic en cuanto a Requisitos funcionales de gestión de metadatos para un Sistema de Gestión Documental Electrónica de Archivo, lo que indica que la Caja de Compensación Familiar de la Guajira, cuenta con herramientas que permiten administrar la información producida en los diferentes procesos que maneja la empresa, brindando oportunidad en servicios de información con la administración de los procesos de indexación para la entrada y salida de datos requeridos para dar respuesta oportuna a gestiones administrativas.

- Requisitos funcionales de flujos de trabajo del SGDEA.

Grafica 8. Requisitos funcionales de flujos de trabajo del SGDEA



De las herramientas tecnológicas analizadas, Informa Web, SISU y Docuware, seguidas de Zeus, Integra, Equal y Discovery califican con mayor proporción en cumplimiento de requisitos exigidos por Min Tic en cuanto a Requisitos funcionales de flujos de trabajo para un Sistema de Gestión Documental Electrónica de Archivo, lo que indica que la Caja de Compensación Familiar de la Guajira, cuenta con herramientas que facilitan la integración de sus gestores funcionales de flujos de trabajo para el intercambio electrónico de datos para la creación de un contexto fuente de información propia de las funciones desarrolladas en las áreas de trabajo, en cumplimiento de políticas, procedimientos, aplicación de la normatividad administrativa y electrónica del documento.

## Requisitos No Funcionales

Grafica 9. Requisitos No Funcionales



De las herramientas tecnológicas analizadas, Informa Web, SISU, Gymsoft y Docuware, califican con mayor proporción en cumplimiento de requisitos exigidos por Min Tic en cuanto a Requisitos No Funcionales para un Sistema de Gestión Documental Electrónica de Archivo, lo que indica que la Caja de Compensación Familiar de la Guajira, cuenta con herramientas que permiten ayuda en línea vía web con interfaz personalizada de escritorio remoto opcional, las herramientas permiten el manejo de mensajes de error indicando como corregir el error o cancelar el proceso con un texto explicativo operado desde una interfaz amigable a las necesidades de usuarios, la Caja cuenta con herramientas de fácil uso, de código abierto para el desarrollo de necesidades expresadas por usuarios sin degradar el servicio, facilitando su manejo con la alineación del correo electrónico de notificación a cualquier movimiento interno que se gestione en la herramienta. Controla el acceso a la información con restricciones de acceso a usuarios de forma temporal de tal manera pueda ser modificado según los perfiles que maneje el usuario, potencializando los llamados requisitos de configuración.

## Requerimientos Complementarios

- Management of Physical (Non-electronic) files and Records, and Disposition of Physical Records

El SGDEA debe permitir que ambos tipos de documento sean gestionados de manera integrada.

Grafica 10. Requerimientos Complementarios



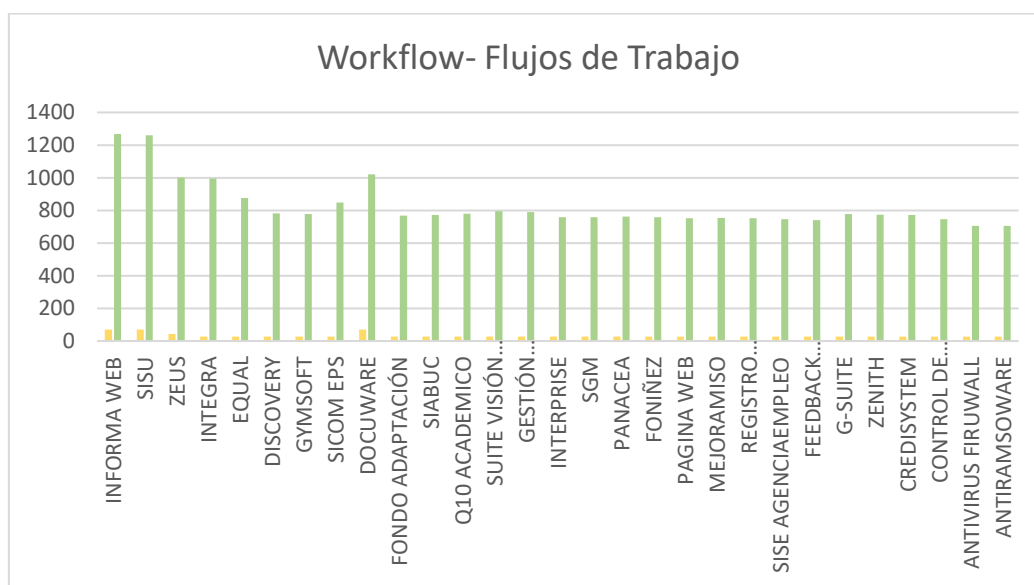
De las herramientas tecnológicas analizadas, Informa Web, SISU y Docuware, califican con mayor proporción en cumplimiento de requisitos exigidos por Min Tic en cuanto a Management of Physical (Non-electronic) files and Records, and Disposition of Physical Records y el manejo de forma integrada de documentos híbridos, para un Sistema de Gestión Documental Electrónica de Archivo, en la Caja de Compensación Familiar de la Guajira, permite la administración de registros en procesos de indexación de documentos y su disposición final, asociado a la configuración programada permitiendo la gestión híbrida de documentos, desde su



registro hasta los resultados finales de respuestas a consultas con un alto nivel de seguridad, compatible con las características comparables para la comprobación de registros y sus códigos de reconocimiento de metadatos para la ubicación de unidades documentales.

- Workflow- Flujos de Trabajo.

Grafica 11. Flujos de Trabajo



De las herramientas tecnológicas analizadas, Informa Web, SISU y Docuware, califican con mayor proporción en cumplimiento de requisitos exigidos por Min Tic en cuanto a Workflow- Flujos de Trabajo para un Sistema de Gestión Documental Electrónica de Archivo, en la Caja de Compensación Familiar de la Guajira, cuenta con herramientas que permiten modelar flujos electrónicos de trabajo que permiten la creación, administración y ejecución de flujos diagramados por tareas que integra un proceso o procedimiento parametrizados por mecanismos simuladores que permiten analizar el comportamiento del flujo en periodo de creación y pruebas a través del acceso, creación, modificación, actualización o control total para

usuarios o grupos de usuarios quienes activado el flujo de trabajo pueden identificar notificaciones de incumplimiento teniendo en cuenta semáforos de vencimientos de los tiempos programados para el desarrollo o ejecución de procesos.

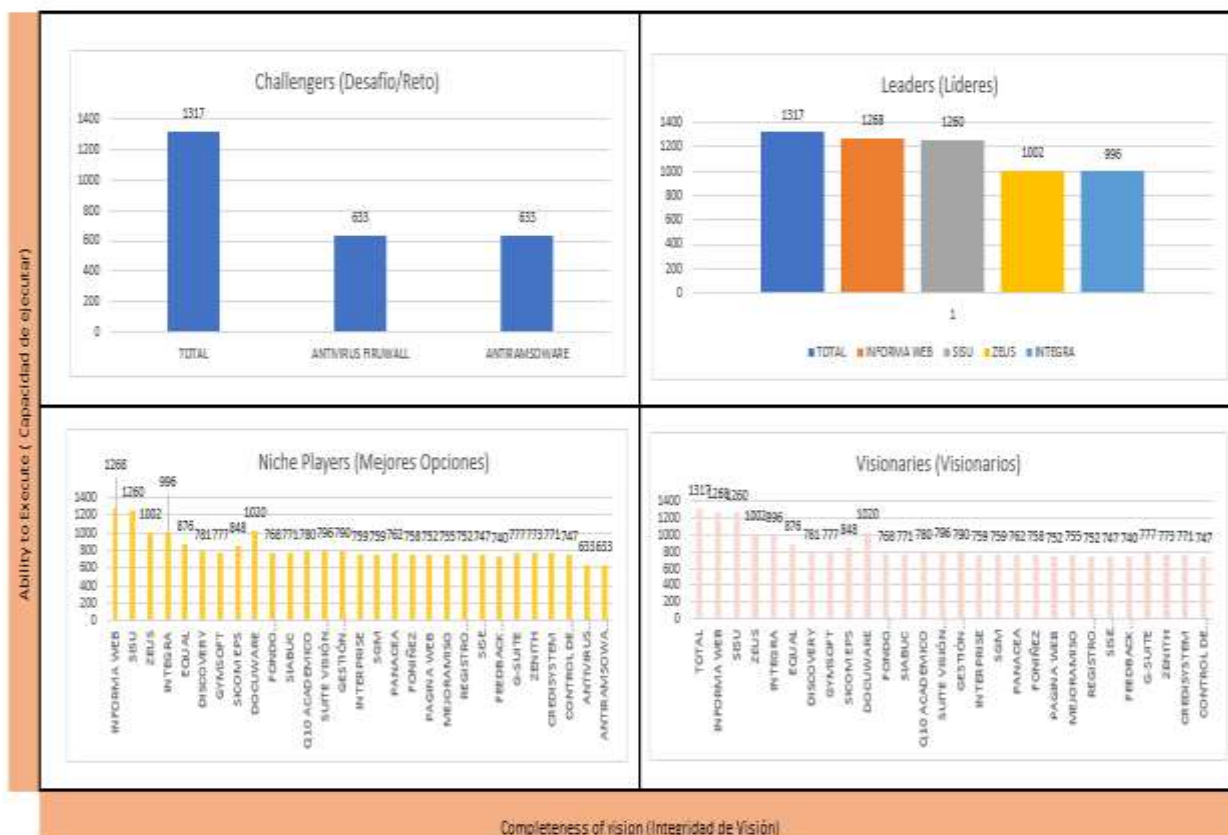
#### **4.3 Estructuración de los componentes de la propuesta de gobierno de la información y la gestión del cambio en la Caja de Compensación Familiar de La Guajira.**

Basada en los resultados obtenidos a partir del análisis de datos se propone Cuadrante Mágico de Gartner, para la observación de las herramientas tecnológicas y su potencial influencia para el gobierno de la información y la gestión del cambio en la empresa.

Grafica 12. Cuadrante Mágico de Gartner



Fuente <https://www.gb-advisors.com/es/cuadrante-de-gartner/>.



Fuente: Propia.

El levantamiento de información fue desarrollado en la Caja de Compensación Familiar de La Guajira, entidad que, a través de radicación de solicitud de autorización para la aplicación de trabajo de grado denominado Gestión del cambio para el Gobierno de la Información en la Caja de Compensación Familiar de La Guajira., facilita los espacios que permiten alcanzar el objetivo trazado.

Para tal fin se revisaron las herramientas tecnológicas que maneja la Caja en función a los procesos tecnológicos definidos en el Departamento de Sistemas e integrados al Sistema de Gestión de la Calidad para el desarrollo de procesos institucionales, evento que ha llevado a la vinculación de múltiples proveedores y con ello herramientas que han permitido la gestión electrónica de documentos para la producción de información y procesos de digitalización

documental, teniendo en cuenta necesidades de usuarios, frente a los requisitos de implementación que hace el Ministerios de la Tecnología, Información y Comunicación en Colombia.

La matriz definida para la revisión de aplicabilidad de los gestores tecnológicos, permitió realizar un diagnóstico valorativo, que se toma como base para el desarrollo de la Matriz Gartner, en la cual se puede identificar cual es la caracterización de las herramientas tecnológicas y cuál es su alcance frente a la necesidad de gestión del cambio del gobierno de la información en la Caja de Compensación Familiar de la Guajira.

Es de aclarar que el presente documento tiene un carácter académico y no compromete el pensamiento ni decisiones de la Dirección Administrativa.

Teniendo en cuenta la funcionalidad de cada herramienta tecnológica frente a los requisitos de implementación exigidos por el Ministerio de las Tecnologías, Información y Comunicación Min TIC Vs Cuadrante Mágico de Gartner, se proyecta cronograma de

La Caja de compensación Familiar de la Guajira, en su proceso de Gestión de la Calidad registra que el Departamento de Sistemas tiene vinculado a sus procesos las siguientes acciones documentadas:

NOMBRE	CODIGO	TIPO	VERSIÓN	FECHA VISION	PALABRAS CLAVES	ESTADO	OBJETIVO
<u>Administración y control de usuarios</u>	Gti-Pto-003	Procedimiento	1	21/06/2019 8:58	Administración Control Usuarios Gti	Activo	Documento que establece las acciones de control para el acceso de los usuarios a los recursos tecnológicos de la corporación.
<u>Análisis de necesidades de adquisición de TI</u>	Gti-For-002	Formato	1	10/03/2017 15:23	Análisis, Necesidades, Adquisición, Ti	Activo	Formato para el registro de necesidades de adquisición de TI
<u>Diseño y ejecución del plan estratégico de tecnología de información</u>	Gti-Pto-004	Procedimiento	2	14/11/2019 9:13	Gti Diseño Ejecución Plan Estratégico Tecnología Información	Activo	Establecer las actividades para la elaboración y seguimiento del plan estratégico TI, acordes con las necesidades de la organización, que contribuya al logro de los objetivos y metas corporativos, cumpliendo con los lineamientos normativos legales para el manejo de la información.
<u>Gestión de adquisición e implementación de soluciones de ti</u>	Gti-Pto-001	Procedimiento	4	9/03/2017 17:25	Adquisición, TI, Implementación	Activo	Gestionar la adquisición e implementación de soluciones de Tecnología de la Información adecuadas, que apoyen a los procesos y servicios de la corporación, teniendo en cuenta las necesidades identificadas y las alternativas de solución disponible en el mercado.
<u>Gestión de la Tecnología</u>	Gti-Car-001	Caracterización	13	20/02/2019 11:43	Sistemas Tecnología Tecnológica Gestión GTI	Activo	Realizar de manera eficaz la planeación, análisis e incorporación de soluciones tecnológicas, que contribuyan a proporcionar y mantener los servicios de tecnologías de la información, necesarios para el logro de los objetivos

							estratégicos de Comfaguajira.
<u>Gestión de Rondas Proactivas Ti</u>	Gti-Des-008	Documento Específico	1	11/06/2019 14:36	Gti Gestión Rondas Proactivas Ti	Activo	Definir las acciones para realizar la identificación y registro de incidentes referente con la infraestructura TI en las sedes de Comfaguajira, cumpliendo con los lineamientos organizacionales y operacionales del proceso de gestión tecnológica.
<u>Gestión de servicios y soporte de TI</u>	Gti-Pto-002	Procedimiento	5	9/03/2017 17:38	Servicios, Soporte, Ti	Activo	Coordinar y ejecutar actividades que permitan entregar y dar soporte de los servicios de TI, a los procesos de la corporación, de forma oportuna y acorde a los requerimientos de los clientes del proceso.
<u>Información del Equipo de Computo</u>	Gti-For-005	Formato	1	24/08/2017 8:40	Inventario, Información, Equipo	Activo	Documento que permite describir el estado de los equipos de cómputo a intervenir

NOMBRE	CODIGO	TIPO	VERSIÓN	FECHA VISION	PALABRAS CLAVES	ESTADO	OBJETIVO
<u>Mantenimiento Equipo de Computo</u>	Gti-For-006	Formato	2	4/06/2019 17:24	Mantenimiento Equipo Computo Gti	Activo	Documento empleado para realizar el registro de los mantenimientos de equipos de cómputos de Comfaguajira realizados por los colaboradores del área de sistema
<u>Plan de implementación de adquisición. Ti</u>	GTI-FOR-003	FORMATO	1	10/03/2017 15:28	Implementación, adquisición, ti	Activo	Formato utilizado para evidenciar la planificación y ejecución de adquisiciones de TI.
<u>Manual de Políticas de Seguridad de la Información</u>	Gti-Des-005	Documento Específico	1	9/04/2018 9:20	Seguridad, Información, Riesgo	Activo	Establecer las políticas generales a contemplar en el uso de los recursos y servicios de tecnologías de Información y Comunicaciones, para asegurar la integridad y disponibilidad de la infraestructura tecnológica y la confidencialidad e integridad de la información que se manipula a través de ella en Comfaguajira.

<u>Manual de procedimientos de soporte de equipos de computo</u>	Gti-Des-004	Documento Específico	1	24/08/2017 8:35	Mantenimiento, backup, correctivo, preventivo	Activo	Documento que describe las acciones a seguir para la intervención de equipos de cómputos de forma preventiva y correctiva
<u>Matriz de comunicaciones GTI</u>	Gti-Des-002	Documento Específico	2	4/04/2018 15:28	Matriz, Comunicaciones	Activo	Documento de que describe las comunicaciones del proceso de Gestión de Gestión de la Tecnología
<u>Matriz de requisitos legales y normativos GTI</u>	Gti-Des-003	Documento Específico	1	8/08/2017 9:29	Requisitos, Legal, Legales, Normativos.	Activo	Documento el cual relaciona y describe los requisitos normativos aplicados al proceso y su cumplimiento dentro de la Corporación
<u>Plan de Contingencia</u>	Gti-Des-001	Documento Específico	1	10/03/2017 15:31	Plan, Contingencia	Activo	Determinar las acciones a seguir en caso de incidentes que afecten la infraestructura tecnológica y de sistemas de Comfaguajira.
<u>Plan de copias de seguridad</u>	GTI-DES-007	DOCUMENTO ESPECÍFICO	1	8/02/2019 8:58	GTI PLAN COPIAS SEGURIDAD	Activo	Establecer las directrices para realizar de manera adecuada las copias de seguridad para la información que se almacena en los servidores instalados, cumpliendo con los lineamientos de control y seguridad establecidos en el proceso de gestión tecnológica.
<u>Planilla verificación de adquisición Tecnológicas</u>	Gti-For-001	Formato	3	9/03/2017 17:46	VERIFICACIÓN, SISTEMAS, TI	Activo	Formato para el registro y revisión del cumplimiento de requisitos de adquisición de TI
<u>Registro y verificación de requerimientos de adquisición de TI</u>	Gti-For-004	Formato	2	31/05/2017 15:14	Requerimiento	Activo	Formato para el registro y revisión del cumplimiento de requisitos de adquisición de TI
<u>Solicitud de registro, modificación o suspensión de usuario</u>	Gti-For-007	Formato	1	21/06/2019 8:20	SOLICITUD REGISTRO MODIFICACIÓN SUSPENSIÓN USUARIO GTI	Activo	Documentos que relaciona la solicitud de registro, modificación o suspensión de usuarios en las plataformas tecnológicas TI

Tabla 3. Acciones Documentadas. Fuente de Información: Visión Empresarial Caja de Compensación Familiar de Guajira – Intranet.

Así mismo registra que el Proceso de Gestión de Archivo y Correspondencia, tiene vinculado a sus procesos las siguientes acciones documentadas:

Nombre	Código	Tipo	Versión	Fecha versión	Palabras Claves	Estado	OBJETIVO
<u>Acta de descarte</u>	Gar-For-005	Formato	2	24/11/2017 17:42	Acta Descarte Gar	Activo	Formato utilizado para relacionar aquellos documentos que por su tiempo de retención deben ser dados de baja.
<u>Causal de devoluciones</u>	Gar-For-004	Formato	2	11/10/2019 15:28	Causal Devoluciones Gar	Activo	Formato que registra las diferentes causas de devolución de correspondencia que manifiestan los mensajeros.
<u>Comprobante de préstamo de documentos</u>	Gar-For-002	Formato	2	24/11/2017 16:46	Comprobante Préstamo Documentos Gar	Activo	Formato utilizado para relacionar los documentos solicitados en calidad de préstamo a los custodios del archivo de gestión, central el histórico.
<u>Control cruzado</u>	Gar-For-009	Formato	1	29/11/2017 11:22	Control Cruzado Gar	Activo	Formato para llevar control cruzado de la ubicación de la documentación que por su tipo de contenido se encuentra ubicada en lugar diferente a su archivo.
<u>Control de correspondencia enviada</u>	Gar-For-001	Formato	3	22/07/2019 10:29	Control Correspondencia Enviada Gar	Activo	Formato utilizado para relacionar la correspondencia que se envía a las diferentes áreas de la caja de compensación.
<u>Control de despacho y recibo de maletines</u>	Gar-For-003	Formato	2	24/11/2017 17:27	Control Despacho Recibo Maletines Gar	Activo	Documento utilizado para dejar evidencia de los envíos de maletines a las sedes de los diferentes municipios a través del proveedor de servicio de mensajería contratado.
<u>Control de entrega de documentos para digitalización</u>	Gar-For-008	Formato	2	28/11/2017 9:22	Control Entrega Documentos Digitalización Gar	Activo	Documento utilizado para dejar evidencia de los envíos de maletines a las sedes de los diferentes municipios a través del proveedor de servicio de mensajería contratado.
<u>Creación de nuevos archivos</u>	Gar-Ins-001	Instructivo	2	27/11/2017 16:56	Creación Nuevos Archivos	Activo	Generar archivos que cumplan con la normatividad y las directrices de la organización, para garantizar la preservación, conservación, custodia y consulta de los documentos producidos en la corporación.



Nombre	Código	Tipo	Versión	Fecha versión	Palabras Claves	Estado	OBJETIVO
<u>Entrega de documentos para digitalización</u>	Gar-Ins-002	Instructivo	2	29/11/2017 18:27	Entrega Documentos Digitalización Gar	Activo	Determinar las actividades a realizar en la preparación de documentos que serán digitalizados.
<u>Estatutos Comité de Archivo</u>	Gar-Des-009	Documento Especifico	1	04/04/2018 17:42	Gar Estatutos Comité Archivo Correspondencia	Activo	Definir las políticas y planes de trabajo para dar cumplimiento a la normatividad aplicable al proceso de gestión de archivo y correspondencia de comfaguajira.
<u>Formato único de inventario documental</u>	Gar-For-006	Formato	2	24/11/2017 17:50	Inventario Documental Gar	Activo	Formato utilizado para relacionar los documentos a transferir de una dependencia a archivo central.
<u>Gestión de archivo y correspondencia</u>	Gar-Car-001	Caracterización	5	10/10/2018 10:25	Archivo Correspondencia Gar	Activo	Asegurar el adecuado recibo y despacho de toda la correspondencia, de la corporación, cumpliendo lo establecido en el acuerdo 060 del 2001, emitido por el archivo general de la nación; y los principios de oportunidad y eficacia en la entrega; y mantener una adecuada organización y custodia de los documentos producidos en la empresa, que permitan el acceso de la información de forma oportuna a todos los empleados y partes interesadas, en cumplimiento de la normatividad archivística vigente.
<u>Gestión de documentos recibidos por error</u>	Gar-For-013	Formato	1	19/02/2019 16:47	Gar Gestion Documentos Recibidos Error	Activo	Documento empleado para relacionar los documentos recibidos por error en el área de radicación de documento
<u>Guía de levantamiento de tabla de retención documental</u>	Gar-Des-011	Documento Especifico	1	11/10/2019 15:10	Gar Guía Levantamiento Tabla Retención Documental Trd	Activo	Diseñar y establecer guía para el levantamiento de tabla de retención documental, en la caja de compensación familiar de la guajira, como herramienta estructurada que identifica el listado de series y subseries documentales por cada área, reflejando la jerarquización dada a la documentación producida en la empresa, agrupados a su vez por las dependencias o unidades productoras y en el que se registran sistema de gestión documental utilizado, repositorio, tiempo de retención, así como su disposición final de los documentos y procedimientos aplicados en archivo de gestión y archivo central.

Nombre	Código	Tipo	Versión	Fecha versión	Palabras Claves	Estado	OBJETIVO
<u>Programa de Gestión Documental</u>	Gar-Des-007	Documento Específico	2	27/04/2018 10:40	Programa Gestión Documental Gar	Activo	Establecer estrategias que permitan a corto mediano y largo plazo, la implementación y el mejoramiento de la prestación de servicios, desarrollo de los procedimientos, la implementación de programas específicos del proceso gestión de archivo y correspondencia. Vinculando el programa de gestión documental, al plan estratégico institucional y del plan operativo anual, previa aprobación del comité de archivo; armonizado con los otros sistemas administrativos y de gestión, establecidos en la Caja, dando cumplimiento y aplicación a la normatividad vigente en la materia.
<u>Reglamento Interno de Archivo</u>	Gar-Des-010	Documento Específico	1	04/04/2018 17:48	Gar Reglamento Interno Archivo Correspond.	Activo	Adoptar pautas que permitan regular la función archivística en la caja de compensación familiar de la guajira.
<u>Rótulo para Carpetas</u>	Gar-For-010	Formato	1	28/11/2017 18:46	Rótulo Para Carpetas Gar	Activo	Formato utilizado para rotular (identificar) a las carpetas donde se archivan documentos.
<u>Tabla De Retención Documental</u>	Gar-For-007	Formato	3	10/10/2019 17:14	Tabla Retención Documental TRD Gar	Activo	Instrumento archivístico que permite la clasificación documental de la entidad acorde a su estructura orgánica funcional e indica los criterios de retención y la disposición final de los documentos, resultante de la valoración documental por cada una de las agrupaciones documentales existentes en la empresa.
<u>Tabla de retención documental gar</u>	Gar-des-001	Documento específico	1	02/08/2017 16:58	TRD tabla retención documental gar	Activo	Documento que contiene los registros generados por el proceso, así como su tiempo de retención y disposición final.
<u>Tabla de retención documental-gestión documental</u>	Gar-des-012	Documento específico	3	19/12/2019 15:06	Gar TRD gestión documental	Activo	Documento que contiene los registros generados por el proceso, así como su tiempo de retención y disposición final.
<u>Matriz de requisitos legales y normativos gar</u>	Gar-des-006	Documento específico	1	12/12/2017 18:38	Matriz requisitos legales normativos gar	Activo	Documento que describe los requisitos legales y normativos aplicables al proceso

Nombre	Código	Tipo	Versión	Fecha versión	Palabras Claves	Estado	OBJETIVO
<u>Guía de manejo del cuadro de clasificación documental</u>	Gar-Des-008	Documento Específico	1	12/12/2017 19:10	Cuadro Clasificación Documental Gar	Activo	Diseñar y establecer el cuadro de clasificación documental para la caja de compensación familiar de la guajira, como herramienta estructurada que refleja la jerarquización dada a la documentación producida por la empresa y en el que se registran las series y sub-series documentales con su respectiva codificación, agrupándolas a su vez las por las dependencias o unidades productoras.
<u>Guía levantamiento tabla de valoración documental</u>	Gar-Des-004	Documento Específico	2	12/07/2018 14:36	Tabla Valoración Documental Gar	Activo	Diseñar y establecer guía para el levantamiento de tabla de valoración documental en la caja de compensación familiar de la guajira, como herramienta estructurada que muestra la intervención de los fondos acumulados de la caja, reflejando la jerarquización dada a la documentación producida por la empresa, agrupados a su vez por las dependencias o unidades productoras y en el que se registran asuntos o series documentales a los cuales se asigna el tiempo de permanencia, así como su disposición final.
<u>Guía para distribución de correspondencias</u>	Gar-Des-005	Documento Específico	2	29/11/2017 18:39	Guía Distribución Correspondencias Gar	Activo	Facilitar y garantizar el envío de las correspondencias desde la ventanilla única de gestión documental hacia diferentes destinos, de forma segura y oportuna.
<u>Guía para el manejo de archivo de gestión y central</u>	Gar-Des-003	Documento Específico	2	29/11/2017 11:41	Archivo Gestión Central Gas	Activo	Asegurar la adecuada gestión de los archivos de gestión y central, cumpliendo con la normatividad y las directrices de la organización, para garantizar la preservación, conservación, custodia, consulta y disposición final de los documentos producidos en la corporación.
<u>Guía para manejo de cargas</u>	Gar-Des-002	Documento Específico	2	27/11/2017 16:46	Manejo Cargas Gar	Activo	Realizar una adecuada gestión en el recibo y despacho de cargas, que se generan en la operación de las actividades de COMFAGUAJIRA, estableciendo controles para cumplir requisitos de conservación, seguridad e idoneidad en los contenidos.
<u>Inventario para archivos acumulados y/o intervenidos</u>	Gar-For-012	Formato	1	29/11/2017 18:19	Inventario Archivos Acumulados Intervenidos Gar	Activo	Formato para llevar el inventario de los archivos acumulados o intervenidos.
<u>Rótulo para cajas</u>	Gar-For-011	Formato	1	28/11/2017 18:51	Rótulo Cajas Gar	Activo	Formato utilizado para rotular (identificar) a las cajas donde se archivan las carpetas.

Tabla 4 Acciones Documentales. Fuente de Información: Visión Empresarial Caja de Compensación Familiar de Guajira – Intranet.

Con relación a la Gestión del Cambio, la Caja de Compensación Familiar de la Guajira, tiene vinculado a su proceso de Gestión de la Calidad las siguientes acciones documentadas:

Nombre	Código	Tipo	Versión	Fecha Versión	Palabras Claves	Estado	OBJETIVO
<u>Gestión del cambio organizacional</u>	Gca-For-010	Formato	3	21/11/2019 16:42	Gca Gestión Cambio Organizacional Gestión Calidad	Activo	Documento empleado para registrar una adecuada gestión del cambio.
<u>Guía de gestión del cambio corporativo</u>	Gca-Des-011	Documento Específico	2	21/11/2019 16:32	Gca Guía Gestión Cambio Corporativo	Activo	Desarrollar las actividades necesarias para una adecuada gestión del cambio en implementaciones y puestas en marcha de proyectos (tecnologías de información, servicios, nuevos procesos, infraestructura, etc.) En COMFAGUAJIRA que permitan obtener los resultados esperados de acuerdo con los objetivos propuestos en dichos proyectos.

Tabla 5. Acciones Documentadas: Gestión del Cambio. Fuente de Información: Visión Empresarial Caja de Compensación Familiar de Guajira – Intranet.

## Conclusiones

Al verificar las herramientas tecnológicas implementadas por la Caja de Compensación Familiar de la Guajira, en sus componentes se observa que en su plan de selección de proveedor procuran velar por el cumplimiento mínimo de requisitos haciendo selección de mejores opciones, siendo la mayoría de estas, herramientas tecnológicas visionarias con capacidad para predecir las necesidades del mercado calificando 23 herramientas de 29 implementadas en la institución, lo que se convierte en fortaleza para el desarrollo tecnológico de la empresa y sus necesidades de gobierno de la información.

Por otra parte, al analizar las herramientas tecnológicas implementadas por la Caja de Compensación Familiar de la Guajira, en sus componentes de capacidad de ejecución, se observa que estas cumplen en su totalidad con las misiones asignadas para el desarrollo tecnológico de la empresa, siendo necesario articular el proceso al desarrollo del capital humano que interactúa a diario con las herramientas tecnológicas que se manejan en la empresa, creando equipos interdisciplinarios que se interesen por el desarrollo tecnológico de la empresa y de cada uno de los procesos que le integran.

La Caja de Compensación Familiar de la Guajira, como entidad privada sin ánimo de lucro, autónoma en su administración, opera vinculando a sus procesos las innovaciones tecnológicas que ofrece el mundo digital. En el estudio, fueron identificadas 28 herramientas tecnológicas que producen, gestionan y controlan la información producida en la empresa.

Asociado todo lo anterior al Cuadrado Mágico de Gartner, arroja como resultado tendencia empresarial, en función al gobierno de la información, lo que indica que las operaciones administrativas internas desde el Departamento de Sistemas, aportan a la

identificación de tendencias tecnológicas y sus necesidades, haciendo participe a cada gestor proveedor de los requisitos exigidos por Min Tic Colombia para el desarrollo y crecimiento tecnológico en la entidad.

Revisados los requisitos mínimos para el manejo de tecnologías exigidos por Min Tic en Colombia, se identifica una entidad sólida en el manejo de recursos tecnológicos, en el que hacer del día a día, gestiona con herramientas tecnológicas que pueden ser mejoradas, teniendo en cuenta que algunas herramientas, unas con mayor proporción que otras, no cumplen en su totalidad con los requisitos mínimos exigidos, lo que se evidencia y se describe en el análisis de resultados. Para que la Caja de Compensación Familiar de la Guajira, se ajuste a los requisitos mínimos que dan solidez a la interoperabilidad de la función administrativa, en cumplimiento de la Misión, Visión, Valores Corporativos, Política de Calidad y Objetivos institucionales, haciendo uso de las herramientas tecnológicas, frente a las necesidades internas y externas de manejo de la información, para dar respuesta a usuarios y entes de control.

Analizadas las herramientas tecnológicas se puede concluir que en la Caja de Compensación Familiar de la Guajira se gestiona por flujos de trabajos, lo que se convierte en un desarrollo potencial para toda la organización. En la Matriz de requisitos se pudo identificar características propias de las herramientas electrónicas que llevarán a la Caja de compensación Familiar de la Guajira, aliado a un equipo interdisciplinario al gobierno de la información, a potencializar los recursos utilizados para producción de documentos electrónicos, todo lo anterior debe ser centralizado en radiadores de la documentación producida por la empresa, siendo necesario alinear los flujos de trabajo a la gestión de ventanilla única.

Como entidad privada de función social, es necesario gestionar el cambio a partir de la socialización de proyectos para la implementación de tecnologías de la información y comunicación institucional, adaptándose así al medio y al entorno social que le rodea.

## Recomendaciones

Para la *Caja de Compensación Familiar de la Guajira*, me permito hacer las siguientes recomendaciones:

Ajustar las herramientas tecnológicas a los requisitos mínimos que dan solidez a la interoperabilidad de la función administrativa, en cumplimiento de la Misión, Visión, Valores Corporativos, Política de Calidad y Objetivos institucionales, frente a las necesidades internas y externas de manejo de la información, para dar respuesta a usuarios internos y externos, así como a entes de control.

Identificar cumplimiento de requisitos y aplicación de estrategias que manejen el gobierno de la información en la organización, para dar respuesta a requisitos exigidos por la Superintendencia del Subsidio Familiar, entidad que vigila y controla el accionar administrativo en función al usuario afiliado y comunidad en general.

La Caja de Compensación Familiar de la Guajira, requiere de herramientas de códigos abiertos para el desarrollo interno de operaciones tecnológicas que permitan desde la Ingeniería de Sistemas desarrollar aplicaciones que permitan dialogar una herramienta tecnológica con otra y de este modo, operar de forma interrelacionada para que las búsquedas de información puedan ser ágiles y oportunas, para poder dar cumplimiento al requisito de configuración del Sistema de Gestión Documental Electrónica de Archivo.

Vincular todos los procesos de la Caja, a trabajo colaborativo desde Word Flow, siendo necesario que, desde el proceso de radicación de la correspondencia, interna, despachada y recibida, se gestione inicio del proceso para poder dar trazabilidad a la gestión administrativa



asignada a cada líder de oficina en cumplimiento de funciones asignadas, perfil del cargo o políticas institucionales.

Alinear las necesidades institucionales a las exigencias de entes de control en cuanto a gestión de activos de la información; control de acceso a la información; seguridad de la información que garantice la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información; Seguridad de las operaciones informáticas en cuanto a capacidad de almacenamiento de la información en sus gestores; adquisición de herramientas tecnológicas para controles de información en cuanto a códigos maliciosos.

Diseñar estrategias que permitan gobernar las herramientas tecnológicas con que cuenta la empresa para establecer comunicación con los gestores de documentos electrónicos, en los que pueda realizar operaciones de captura, producción, tramite, administración, organización, almacenamiento, consulta, distribución, conservación y disposición final y modificaciones en cuanto cambia la normatividad o política de aplicación, siguiendo estándares de calidad, permitiendo implementar su uso de forma integral para la última versión de la plantilla gestionada.

*Para la Academia.*

Impulsar la investigación Gestión del cambio para el Gobierno de la Información como dinámica de investigación organizacional, para la relación Universidad – Empresa como estrategia productiva, fortalecimiento del campo competitivo y de relacionamiento institucional.

*Para los Estudiantes de la Maestría.*

Optar por la investigación organizacional, como fuente para la potencialización de habilidades y destrezas desarrolladas en el ámbito universitario, que requiere potencializar la experticia en el ámbito laboral.

## Referencias Bibliográficas

- Archivo General de la Nación. (2017). Guía de Implementación de un Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo SGDEA. Bogotá: AGN.  
[https://www.archivogeneral.gov.co/sites/default/files/Estructura\\_Web/5\\_Conulte/Recursos/Publicacionees/ImplementacionSGDEA.pdf](https://www.archivogeneral.gov.co/sites/default/files/Estructura_Web/5_Conulte/Recursos/Publicacionees/ImplementacionSGDEA.pdf)
- Archivo General de la Nación. (2020). Repositorio Normativo del Archivo General de la Nación. <https://normativa.archivogeneral.gov.co/>
- Archivo General de la Nación. (2014). Programa de Gestión Documental. V. 1  
[https://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-7077\\_Programa\\_Gestion\\_Documental.pdf](https://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-7077_Programa_Gestion_Documental.pdf)
- Caja de Compensación de la Guajira. Comfaguajira.(2020). <https://www.comfaguajira.co/>
- Centro Europeo de Postgrado (2020). *¿Qué es la Gestión del Cambio?*. [Entrada de Blog].  
<https://www.ceupe.com/blog/que-es-la-gestion-del-cambio.html>
- Cruz Mundet, J. R. (2003). La gestión de los documentos electrónicos como función archivística. *AABADOM*.  
[https://www.entrierios.gov.ar/archivogeneral/userfiles/files/bibliografia%20archivistica/6\\_%20Cruz%20Mundet%20La%20gesti%C3%B3n%20de%20doc%20electr%C3%B3nicos.pdf](https://www.entrierios.gov.ar/archivogeneral/userfiles/files/bibliografia%20archivistica/6_%20Cruz%20Mundet%20La%20gesti%C3%B3n%20de%20doc%20electr%C3%B3nicos.pdf)
- Chaparro Rueda, Y. & Guerrero Rada, J. C. (2017). *Guía de buenas prácticas, instrumento para desarrollar la arquitectura de tecnología informática en la gobernación del departamento del atlántico, con la intención de habilitar la estrategia de ti para la*

*gestión y el gobierno de la información*. [Trabajo de grado maestría]. Fundación Universitaria del Norte. <https://www.uninorte.edu.co/>

Díaz Soloaga, P- (2014). *Comunicación y gestión de marcas de moda*. España: Editorial Gili.

Franco Cedano, C. & López Araque, C. (2013). *Propuesta metodológica para la gestión del cambio cultural aplicable en proyectos de Business Process Management* [Tesis de maestría. Universidad ICESI. Repositorio Institucional.

[https://repository.icesi.edu.co/biblioteca\\_digital/bitstream/10906/76266/1/propuesta\\_metodologica\\_gestion.pdf](https://repository.icesi.edu.co/biblioteca_digital/bitstream/10906/76266/1/propuesta_metodologica_gestion.pdf)

Horwitz, L. (19 de diciembre de 2013). Cómo ayuda el gobierno de la información a la buena gestión de registros.[entrada blog TechTarget20].

<https://searchdatacenter.techtarget.com/es/cronica/Como-ayuda-el-gobierno-de-la-informacion-a-la-buena-gestion-de-registros>

Huber, L. (2003). Administración de la cultura el cambio organizacional. Presentación visión holística. <https://es.slideshare.net/lalohuber/conferencia-cultura-y-cambio-organizacional>

Laney, D. (2020). [Entrada blog. Gartner]. <https://www.gartner.com/analyst/40872/Douglas-Laney>

Latourrette Consulting. (2020). La revolución digital. [Entrada de blog].

<https://www.latourrette-consulting.com/es/paginas-insights/gobierno-de-la-informacion/>

Lazzati, S. (2013). *Cambio en el comportamiento del trabajo*. Argentina: Editorial Granica

Ministerio de Cultura & Archivo General de la Nación. (2016). Política Pública de Archivos.

Bogotá: MinCultura y AGN.

[https://www.archivogeneral.gov.co/sites/default/files/Estructura\\_Web/2\\_Politica\\_archivista/PoliticasyPublicasdeArchivo\\_V2.pdf](https://www.archivogeneral.gov.co/sites/default/files/Estructura_Web/2_Politica_archivista/PoliticasyPublicasdeArchivo_V2.pdf)

MinTic. (2020). Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

<https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/>

MinTic. (2020). Arquitectura TI. Colombia. <https://www.mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-propertyvalue-8114.html>

Montaño Ardila, V. (2010). Beneficios para el gobierno empresarial: Articulando COBIT con ISO 27000 para la exitosa implantación de un gobierno de TI. *Económicas CUC*, 31(1), 183-202. <https://revistascientificas.cuc.edu.co/economicascuc/article/view/1192>

Montoya Domínguez, E. & Rojas Robles, R. (2016). Elementos sobre la gobernanza y la gobernanza ambiental. *Gestión y Ambiente. Revista Gestión y Ambiente*. 19 (2), 302-317. <https://revistas.unal.edu.co/index.php/gestion/article/view/58768/60939>

Newman, D. (2020). Leadership Partner. [entrada blog de Gartner].

<https://www.gartner.com/analyst/25733>

Pirela Morillo, J., Pulido Daza, N. J. & Mancipe Flechas, E. (2016). *Investigación formativa en los estudios de información documental*. Bogotá: Ediciones Unisalle.

Power Data (2015). ¿Qué es el gobierno de datos y por qué lo necesito?. [Entrada de blog].

<https://blog.powerdata.es/el-valor-de-la-gestion-de-datos/bid/406201/qu-es-el-gobierno-de-datos-y-por-qu-lo-necesito>

Pulido Daza, N. J., Cortés Benavides, E. D & Tibaduiza Ávila, A. L. (2015). Gestión del documento electrónico: requisitos funcionales para una adecuada administración de documentos electrónicos en el Estado colombiano. *Códices*, 11(1), 7-35.

<https://biblat.unam.mx/hevila/CodiceBogota/2015/vol11/no1/1.pdf>

Pulido Daza, N. J. & Pirela Morillo, J. (2020). Gestión documental electrónica. Retos y perspectivas. Zulia: Editorial Astrogata, Centro de Investigación y Tecnología del conocimiento.

Pulido Daza, N. J. & Pirela Morillo, J. (2017). De la gestión documental física a la gestión documental electrónica. Revisión de modelos internacionales. En. tendencias sobre gestión documental en Iberoamérica. México: Red Internacional de Archivística, Universidad Autónoma de San Luis de Potosí.

<https://ninive.uaslp.mx/xmlui/bitstream/handle/i/4243/Tendencias%20sobre%20gestio%C%81n%20documental%20en%20Iberoamerica.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Puyol, J. (20 de noviembre de 2016), ¿Qué es el «Data Governance» o gobernanza de los datos?

[Mensaje de un blog] Confilegal]. <https://confilegal.com/20161120-data-governance/>

Instituto de investigaciones jurídicas de la UNAM. Capítulo II.

<https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/6/2818/5.pdf>

Rouse, M. , TechTarget (2016). Gobierno de la información. [Entrad de blog]

<https://www.techtarget.com/es/contribuidor/Margaret-Rouse>

Valenti, P, Anta, R. & Bendersky, M. (2004). Manual.gob. Estrategias de gobierno electrónico: la definición de un modelo de análisis y estudios de caso. Washington D. C. : Banco Interamericano de Desarrollo.

<https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Manualgob-Estrategias-de-gobierno-electr%C3%B3nico-La-definici%C3%B3n-de-un-modelo-de-an%C3%A1lisis-y-estudio-de-casos.pdf>

Vita Montiel, N. D. (2008). Tecnologías de información y comunicación para las organizaciones del siglo XXI. *CICAG*, 5(1), 77-86.

<http://ojs.urbe.edu/index.php/cicag/issue/view/42>



