

Universidad de La Salle

**Ciencia Unisalle**

---

Sistemas de Información, Bibliotecología y  
Archivística

Departamento de Estudios de Información

---

1-1-2014

## **La gestión documental electrónica en la estrategia de gobierno en línea: análisis del componente Gobierno Ciudadano**

Miguel Ángel Pineda Franco  
*Universidad de La Salle, Bogotá*

Julie Andrea Zapata Barreto  
*Universidad de La Salle, Bogotá*

Follow this and additional works at: [https://ciencia.lasalle.edu.co/sistemas\\_informacion\\_documentacion](https://ciencia.lasalle.edu.co/sistemas_informacion_documentacion)

---

### **Citación recomendada**

Pineda Franco, M. Á., & Zapata Barreto, J. A. (2014). La gestión documental electrónica en la estrategia de gobierno en línea: análisis del componente Gobierno Ciudadano. Retrieved from [https://ciencia.lasalle.edu.co/sistemas\\_informacion\\_documentacion/75](https://ciencia.lasalle.edu.co/sistemas_informacion_documentacion/75)

This Trabajo de grado - Pregrado is brought to you for free and open access by the Departamento de Estudios de Información at Ciencia Unisalle. It has been accepted for inclusion in Sistemas de Información, Bibliotecología y Archivística by an authorized administrator of Ciencia Unisalle. For more information, please contact [ciencia@lasalle.edu.co](mailto:ciencia@lasalle.edu.co).

**LA GESTIÓN DOCUMENTAL ELECTRÓNICA EN LA ESTRATEGIA DE GOBIERNO  
EN LÍNEA: ANÁLISIS DEL COMPONENTE GOBIERNO –CIUDADANO**

**JULIE ANDREA ZAPATA BARRETO  
MIGUEL ANGEL PINEDA FRANCO**

**UNIVERSIDAD DE LA SALLE  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
PROGRAMA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN  
BOGOTÁ  
2014**

**LA GESTIÓN DOCUMENTAL ELECTRÓNICA EN LA ESTRATEGIA DE GOBIERNO  
EN LÍNEA: ANÁLISIS DEL COMPONENTE GOBIERNO – CIUDADANO**

**JULIE ANDREA ZAPATA BARRETO  
MIGUEL ANGEL PINEDA FRANCO**

**Trabajo de grado para optar el Título Profesional en Sistemas de Información,  
Bibliotecología y Archivística**

**DIRECTOR DE PROYECTO:  
CARLOS ALBERTO ZAPATA CARDENAS  
BIBLIOTECOLOGO Y ARCHIVISTA, MAGISTER EN DOCENCIA**

**UNIVERSIDAD DE LA SALLE  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
PROGRAMA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN  
BOGOTÁ  
2014**

Nota de aceptación

---

---

---

---

---

---

---

---

Firma del Presidente del Jurado

---

Firma del Jurado

---

Firma del Jurado

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo de grado principalmente a Dios por guiar mis pasos, darme la sabiduría, paciencia, inteligencia y entendimiento para culminar este proyecto, a mis padres por toda su fe y orgullo que siempre tienen en mí; y a todas las personas que de una u otra manera contribuyeron a que lograra esta meta y que me hay ayudado a crecer como profesional y como ser humano.

**Julie Andrea Zapata Barreto**

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de grado va dedicado primeramente a Dios que debido a sus bendiciones me permitió finalizar mis estudios satisfactoriamente de igual manera lo dedico a mis PADRES pues debido a ellos fue posible alcanzar la meta. Así como a todos mis familiares que siempre estuvieron ahí para darme su apoyo.

Papá: LUIS EDUARDO PINEDA CORREALES

Mamá: MARIELA FRANCO ROJAS

Abuela: BLANCA MARIA ROJAS

Hermano: GERARDO PINEDA FRANCO

**Miguel Ángel Pineda Franco**

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco especialmente a Dios por darme esta vida llena de bendiciones, por guiarme siempre por el buen camino, por corregirme, ser mi consuelo y mi alegría en todos los momentos de mi existencia.

A mis padres por todos sus esfuerzos y deseos de convertirme en una mujer exitosa, por enseñarme la dedicación, la honestidad y el valor requerido para realizar cualquier trabajo, por enseñarme la humildad en la vida.

A la Profesora María Janeth Álvarez y al Profesor Luis Ernesto Pardo por su apoyo y motivación para culminar este proceso.

A mi director de tesis, el Doctor Carlos Zapata Cárdenas, por darme tan grandiosa oportunidad de participar en este proyecto de investigación, es un orgullo haber sido dirigida por usted.

A mi amigo, colega, novio y compañero Rodrigo Bello, por todo su amor y paciencia para poder lograr este y todos los objetivos que nos hemos propuesto.

**Julie Andrea Zapata Barreto**

## **AGRADECIMIENTOS**

El presente trabajo de tesis primeramente me gustaría agradecerte a ti Dios por bendecirme para llegar hasta donde he llegado, porque hiciste realidad este sueño anhelado.

De igual manera quiero recalcar un agradecimiento muy especial a mi Señor Padre LUIS EDUARDO PINEDA CORREALES el cual ya falleció pero siempre me inculco en mí el valor de la meritocracia y la disciplina para alcanzar las metas de la vida, al igual que mi madre MARIELA FRANCO ROJAS por su motivación a seguir adelante con mi propio esfuerzo y dar crédito a mis sueños.

Agradezco de igual manera a la Universidad de la Salle por permitirme formarme académicamente con una educación integral y exigente la cual permite crear grandes profesionales competentes en las especialidades, así como fundamentar personas con calidad humana.

**Miguel Ángel Pineda Franco**



## CONTENIDO

INTRODUCCIÓN .....	15
CAPITULO 1 - CONTEXTO DE LA INVESTIGACIÓN .....	18
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA .....	18
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	19
1.3. ANTECEDENTES .....	19
1.4. JUSTIFICACIÓN .....	21
1.5. OBJETIVOS.....	22
1.6. OBJETIVO GENERAL .....	22
1.6.1. Objetivos específicos .....	22
1.7. TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	22
1.8. MÉTODOS Y TÉCNICAS.....	23
1.9. MUESTREO.....	25
1.10. ETAPAS DE LA INVESTIGACIÓN .....	26
1.10.1. Primera etapa: Recolección de fuentes de información.....	26
1.10.2. Segunda etapa: Diseño y aplicación del instrumento de recolección de información	26
1.10.3. Tercera etapa: Análisis de los resultados obtenidos .....	27
CAPÍTULO 2 - MARCO DE REFERENCIA.....	28
2.1. MARCO TEÓRICO .....	28
2.1.1. Gestión documental.....	28
2.1.2. Gestión documental electrónica.....	30
2.1.3. Gobierno electrónico.....	42
2.1.4. Componente Gobierno - Ciudadano.....	51
2.2. MARCO JURÍDICO .....	58
2.2.1. Marco normativo.....	58
2.2.2. Marco legal .....	63
2.3. MARCO INSTITUCIONAL.....	75
2.3.1. Estructura del Estado en Colombia.....	75
2.3.2. Entidades encuestadas .....	79

<b>CAPÍTULO 3 - TRABAJO DE CAMPO – RECOLECCIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA INFORMACIÓN .....</b>	<b>93</b>
<b>3.1. PRIMERA ETAPA: RECOLECCIÓN DE FUENTES DE INFORMACIÓN .....</b>	<b>93</b>
3.1.1. Investigación documental .....	93
3.1.2. Identificación y análisis de portales web .....	95
<b>3.2. SEGUNDA ETAPA: DISEÑO Y APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN .....</b>	<b>106</b>
3.2.1. Elaboración del formato de encuesta .....	106
3.2.2. Selección de Entidades .....	107
3.2.3. Aplicación de la encuesta .....	107
<b>3.3. TERCERA ETAPA: ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS .....</b>	<b>108</b>
<b>CAPÍTULO 4 - RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>109</b>
<b>4.1. CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LA ESTRATEGIA DE GOBIERNO EN LÍNEA 109</b>	
<b>4.2. DATOS DE LOS DOCUMENTOS QUE SE GESTIONAN EN LA ESTRATEGIA DE GOBIERNO EN LÍNEA .....</b>	<b>115</b>
<b>4.3. DATOS DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL .....</b>	<b>118</b>
<b>4.4. INFORME ANALÍTICO PRODUCTO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>124</b>
<b>CAPÍTULO 5 – CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>128</b>
<b>5.1. CONCLUSIONES.....</b>	<b>128</b>
<b>5.2. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>129</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>130</b>
<b>ANEXO 1 - ENCUESTA .....</b>	<b>140</b>
<b>ANEXO 2 – PRÁCTICAS DE GOBIERNO ELECTRÓNICO A NIVEL MUNDIAL.....</b>	<b>143</b>

**1. Autores**

Zapata Barreto, Julie Andrea  
Pineda Franco, Miguel Ángel

**2. Director del Proyecto**

Zapata Cárdenas, Carlos Alberto  
Línea de Investigación: Archivos y Sociedad

**3. Título del Proyecto**

La gestión documental electrónica en la estrategia de Gobierno en Línea. Análisis del componente Gobierno - Ciudadano

**4. Palabras Clave**

Gestión documental electrónica, Gobierno en Línea, Tecnologías de la información

**5. Resumen del Proyecto**

Como parte del proyecto Archivos y Sociedad del Programa de Sistemas de Información y Documentación de la Universidad de La Salle, desde el cual se desarrollan investigaciones más puntuales sobre aspectos específicos de la gestión documental en el gobierno electrónico; se elaboró este trabajo de investigación, el cual permite conocer tanto los retos como los problemas que deben enfrentar los archivistas en la implementación de iniciativas del gobierno en las cuales se involucren las tecnologías de la información y las comunicaciones, y entre las cuales se encuentra la Estrategia de Gobierno en Línea.

La investigación se realizó desde una perspectiva descriptiva en el marco de un enfoque cualitativo, en cuatro fases principales. 1) Recolección de fuentes documentales que corresponde al acopio de bibliografía relacionada con el tema de investigación para la construcción de marcos referenciales, 2) Aplicación del instrumento por medio de encuestas dirigidas a los responsables de la gestión documental de las Entidades seleccionadas en la muestra y que contenían preguntas que permitieron conocer el grado de conocimiento y participación de estos en la implementación de las políticas de Gobierno en línea y como estas se conjugan con la gestión electrónica de documentos de la Entidad a la que pertenecen. 3) Análisis de los resultados obtenidos, una vez recolectada la información de las encuestas, esta fue tabulada y analizada con el objeto de identificar la interrelación de la gestión documental electrónica con los servicios de Gobierno en línea en las Entidades encuestadas

La base sobre la cual se fundamentó este trabajo de investigación y las fuentes de información más representativas para la realización del análisis, fueron las siguientes:

- La gestión documental en el desarrollo de los proyectos de administración electrónica: estado de la cuestión en la administración distrital de Bogotá de Carlos Alberto Zapata Cárdenas.
- La Sociedad de la Información en América Latina y el Caribe: TIC y un nuevo Marco Institucional de Pablo Valenti López.
- Gobierno electrónico y modernización de la gestión pública en Iberoamérica. Inferencias empíricas de José Luis Tesoro.

Los principales conceptos identificados en la realización del trabajo de investigación, están relacionados con los lineamientos para la gestión electrónica de documentos y como este colabora con la estrategia de Gobierno en Línea en la participación ciudadana y el desarrollo humano.

Estos conceptos se relacionaron con el avance de la gestión documental electrónica en las Entidades del orden nacional de acuerdo a los resultados de la encuesta aplicada en el marco de la investigación, en los cuales se puede evidenciar un avance significativo en la gestión documental electrónica de las entidades, pero carente de normalización respecto a la normatividad archivística establecida.

Desde el resultado de esta investigación, se proponen mejoras a las instancias del gobierno que son responsables de las tecnologías de la información y las comunicaciones; y de las políticas archivísticas nacionales que establece el Archivo General de la Nación en conjunto con el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, así como se incrementa la base teórica en un tema que no ha sido trabajado apropiadamente por los archivistas.

### **Objetivo General**

Analizar la gestión documental electrónica en el desarrollo de la estrategia de gobierno en línea como herramienta de participación ciudadana en las entidades la rama ejecutiva del orden nacional.

### **6. Problemática: Antecedentes y pregunta de investigación**

El problema se describe a partir de la inexistencia de estudios acerca de la relación de entre documentos y gobierno electrónico.

Los estudios en este campo en América Latina y en Colombia, son incipientes y solo se encuentran algunas referencias acerca de la relación entre documentos y gobierno electrónico en proyectos llevados a cabo en México, Brasil, Argentina y Colombia.

En el caso colombiano, la investigación más reciente la realizó La Universidad de la Salle, a través del proyecto de tesis doctoral “Gestión Documental y Gobierno Electrónico: Problemas, retos y oportunidades para los profesionales de la información”; liderado por el Doctor Carlos Alberto Zapata Cárdenas, cuyos resultados fueron presentados a la Universidad de Salamanca en junio de 2010 y cuya publicación oficial se realizó en el 2011. De acuerdo con los resultados de dicha investigación, existe un vacío tanto en el análisis de la relación que existe en el desarrollo de la estrategia de Gobierno en Línea con casi todos los ámbitos de la gestión documental, así como una escasa participación de los archivistas en este nuevo escenario de la administración pública.

El proyecto de investigación pretende resolver: ¿Cuál es el nivel de desarrollo de la gestión documental electrónica en la estrategia del gobierno en Línea en cuanto al componente Gobierno – Ciudadano (G2C) en términos del programa de gestión documental colombiano?, a través del estudio cualitativo descriptivo de información recolectada por medio de instrumentos como las encuestas, que permita conocer el avance de la gestión documental electrónica en las Entidades públicas del orden nacional y que el análisis de estas se consoliden como base primordial en el desarrollo y progreso de la profesión archivística en la estrategia de Gobierno en Línea.

En el proceso de recolección de fuentes bibliográficas para el desarrollo del trabajo de investigación, se evidenció que son pocos los estudios que cuenten con el enfoque en la interrelación de los conceptos gestión documental, gestión documental electrónica, gobierno en línea y participación ciudadana. Debido a esto, se plantea la propuesta de desarrollo de la investigación.

Los estudios identificados que permitieron el acercamiento de forma objetiva a estos conceptos para el desarrollo de esta propuesta, fue la investigación realizada por Stefania Milán, en donde se consideraron como elementos relevantes, como la participación ciudadana se incrementa por los lazos de carácter comunitario formando redes que conllevan a la transformación social de la misma.

Otro estudio identificado, fue la investigación de Sandra Cristina Riascos, Graciela Martínez Giordano y Omar Javier Solano, El Gobierno Electrónico como estrategia de participación ciudadana en la Administración pública a nivel de Suramérica, en donde se consideraron como elementos relevantes, la transformación de la administración pública como resultado de la inclusión de las nuevas tecnologías de la información y comunicación –TIC, desencadenando una representativa serie de aspectos positivos y negativos para todos los ciudadanos.

Uno de los estudios más importantes para el trabajo de investigación es el realizado en el año 2003 por el Programa Agenda de Conectividad del Ministerio de Comunicaciones, a través del convenio con la Universidad Externado de Colombia, para el desarrollo del proyecto, Observatorio de Sociedad, Gobierno y Tecnologías de la Información, con el objeto de proporcionar una herramienta de consulta para facilitar el diseño y desarrollo de políticas públicas vinculadas con la Sociedad de la Información, el Gobierno Digital y el impacto de las TIC en la sociedad colombiana y en el mundo.

Sin embargo, el referente que de manera específica aborda la problemática actual de la gestión documental en el gobierno electrónico es el trabajo de investigación adelantando por el Doctor Carlos Alberto Zapata Cárdenas, en él se destacan como elementos relevantes, el análisis del nivel de desarrollo que tiene la administración distrital en cuanto a la gestión documental, en desarrollo de la estrategia de gobierno en línea de Bogotá. Este documento constituyó la base sobre la cual se llevó a cabo esta investigación en las Entidades Públicas del orden nacional, a partir de los resultados obtenidos, la metodología utilizada y el enfoque teórico. Estos elementos se desarrollan en mayor detalle en el capítulo Gobierno electrónico y participación ciudadana, de este trabajo de investigación.

## 7. Referentes conceptuales, teóricos

- Gestión documental
- Gestión documental electrónica
- Gobierno en Línea
- Componente Gobierno – Ciudadano

## 8. Metodología

La investigación se realizó desde una perspectiva descriptiva en el marco de un enfoque cualitativo, en cuatro fases principales: **1) Recolección de fuentes documentales** que corresponde al acopio de bibliografía relacionada con el tema de investigación para la construcción de marcos referenciales, **2) Aplicación del instrumento**, por medio de encuestas dirigidas a los responsables de la gestión documental de las Entidades seleccionadas en la muestra y que contenían preguntas que permitieron conocer el grado de conocimiento y participación de estos en la implementación en las políticas de Gobierno en línea y como estas se conjugan con la gestión electrónica de documentos de la Entidad a la que pertenecen. **3) Análisis de los resultados obtenidos**, una vez recolectada la información de las encuestas, esta fue tabulada y analizada con el objeto de identificar la interrelación de la gestión documental electrónica con los servicios de Gobierno en línea en las Entidades encuestadas

## 9. Recomendaciones y Prospectiva

Teniendo en cuenta que las regulaciones, políticas y recomendaciones respecto a la gestión electrónica de documentos en la Entidades públicas son amplias, se sugiere que la evaluación del Índice de Gobierno Abierto de la Procuraduría General de la Nación, se haga a nivel de Entidades y no únicamente a nivel de gobernaciones y municipios, y que en este se incluya un indicador para evaluar la gestión documental electrónica desde la perspectiva de Gobierno en Línea, ya que actualmente se evalúa únicamente el cumplimiento de la Ley de Archivos, enmarcada en la gestión de documentos en soporte papel.

Igualmente se recomienda a los responsables de la identificación de las iniciativas de Gobierno en Línea en las Entidades públicas, requerir la participación de profesionales en archivística en la ejecución de las mismas debido a que en estas se requiere integrar los flujos trabajo de los trámites y los documentos que se generan en cada uno de los pasos, con las herramientas de gestión documental que disponga la entidad.

Se recomienda igualmente a los responsables de la gestión documental en las Entidades públicas, proponer la evaluación de los sistemas de gestión electrónica para asegurar que estos cumplan con los requisitos, las políticas y los procedimientos que recomienda la legislación nacional en la materia.

Así mismo se recomienda a los administradores de la plataforma del Sistema Único de Trámites – SUIT, mantener actualizados los contenidos de los información de los trámites y servicios que presta cada Entidad, ya que en el análisis de los trámites de las Entidades encuestadas, se evidenciaron diferencias entre los trámites publicados en el portal de la Entidad y los trámites publicados en el SUIT, lo cual puede llegar a confundir a los ciudadanos.

## **10. Conclusiones**

Al describir el diagnóstico de la situación actual en materia de gestión documental electrónica y teniendo en cuenta las definiciones de la investigación, se encuentra que al existir una inadecuada gestión documental se deriva un problema que afecta en forma generalizada la función pública.

En el análisis de los resultados de las encuestas aplicadas, se evidencia que subsiste, sin embargo, el problema de la implementación de nuevas tecnologías para la gestión de documentos electrónicos en la estrategia de Gobierno en Línea, por del cambio cultural que debe operarse para el cumplimiento de estas políticas, tanto por los funcionarios como por los ciudadanos, y por supuesto, la aplicación de herramientas tecnológicas adecuadas que permitan apalancar el proceso de acuerdo con las normas establecidas por el Archivo General de la Nación y el Departamento Administrativo de la Función Pública.

El bajo porcentaje de avance de la fase de transición de Gobierno en Línea en las Entidades encuestadas, tiene un impacto directo en el volumen de documentación en soporte papel de los trámites de las Entidades. Igualmente, estas usan formatos propios para los documentos electrónicos lo cual hace que se dificulte la posibilidad de realizar el intercambio e integración de la información entre las mismas. A esto se le suma que la mayoría de los documentos electrónicos no tienen valor legal puesto que el valor legal es considerado en el soporte papel el cual se utiliza como la fuente de información que alimenta los sistemas de las Entidades.

## **11. Referentes bibliográficos**

ZAPATA CARDENAS. Carlos Alberto. La gestión documental en el desarrollo de los proyectos de administración electrónica: estado de la cuestión en la administración distrital de Bogotá. Salamanca: Universidad de Salamanca, 2010. 189p

VALENTÍ LOPEZ, Pablo. La Sociedad de la Información en América Latina y el Caribe: TIC y un nuevo Marco Institucional. OEI: Revista iberoamericana de Ciencia, Tecnología, Sociedad e Innovación. Número 2/Enero-Abril 2002.

TESORO, José Luis. Probidad, gobierno electrónico y modernización de la gestión pública en Iberoamérica. Inferencias empíricas. Nueva Sociedad. No. 125 (enero - febrero) 2005.

## INTRODUCCIÓN

Como parte del proyecto *Archivos y Sociedad* del Programa de Sistemas de Información y Documentación de la Universidad de La Salle, desde el cual se desarrollan investigaciones más puntuales sobre aspectos específicos de la gestión documental en el gobierno electrónico; se elaboró este trabajo de investigación, el cual permite conocer tanto los retos como los problemas que deben enfrentar los archivistas en la implementación de iniciativas del gobierno en las cuales se involucren las tecnologías de la información y las comunicaciones, y entre las cuales se encuentra la Estrategia de Gobierno en Línea.

El objetivo principal de esta investigación, es el de analizar la gestión documental electrónica en el desarrollo de la estrategia de Gobierno en línea, como herramienta de participación ciudadana en las Entidades de la rama ejecutiva del orden nacional; a través de la identificación y descripción de los servicios de Gobierno en línea que involucren el componente de participación ciudadana, la identificación de los principales tipos de documentos electrónicos que se gestionan como resultado de la estrategia; y el nivel de desarrollo de la gestión documental en el componente gobierno - ciudadano de la administración pública central.

La sustentación teórica que permitió desarrollar los conceptos de la investigación relacionados con la gestión documental, se desarrollaron bajo corrientes de pensamiento contemporáneas, como la de Martha Isabel Urán Betancourt que define la gestión documental como “*todos los actos que intervienen en el manejo administrativo general, así como aquellas que se encarguen de las actividades encaminadas a regular, coordinar y dinamizar su uso y divulgación*”.<sup>1</sup>

Así mismo, para desarrollar el concepto de gestión documental electrónica, se utilizó la definición de la Alcaldía de Bogotá, en donde esta se entiende como “*la aplicación o uso de la informática en la producción, transmisión, conservación y uso de los documentos que se tramitan en el desarrollo de las actividades de la entidad*”.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> URÁN BETANCOURT, María Isabel. Importancia de la administración documental. Ensayo. En: Sena Virtual [base de datos en línea]. (Abril de 2010); 58 p.[Consultado 26 junio 2014] Disponible en: <http://www.buenastareas.com/ensayos/Ensayo-Importancia-Gestion-Documental/592559.html>

<sup>2</sup> ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Subdirección de Gestión Documental. Cartilla sobre el manejo del documento desde su concepción hasta su disposición final. Bogotá, 2013.



De igual forma, para desarrollar el concepto de gobierno electrónico, se identificaron y analizaron varios autores, entre ellos el más importante, el definido por el Ministerio de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones de Colombia, en donde se define al gobierno electrónico como “él uso libre de las tecnologías de la información para superar el los límites físicos del uso del papel tradicional”; y ” el uso de la tecnología para mejorar el acceso y distribución de los servicios del gobierno, para beneficiar a los ciudadanos, socios comerciales y empleados”<sup>3</sup> Este mismo autor define el componente gobierno – ciudadano, como “Habilitar múltiples mecanismos a los ciudadanos para entrar en contacto con el Estado para adquirir y ejercer derechos o cumplir obligaciones, obteniendo un resultado específico a través de la realización de trámites”.<sup>4</sup>

---

<sup>3</sup> COLOMBIA. MINISTERIO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES. Evolución del gobierno en línea en Colombia 2011 [en línea]. [http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/apc-aa-files/5854534aee4eee4102f0bd5ca294791f/Documento\\_de\\_evoluci\\_n\\_de\\_la\\_pol\\_tica\\_GEL\\_20110630.pdf](http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/apc-aa-files/5854534aee4eee4102f0bd5ca294791f/Documento_de_evoluci_n_de_la_pol_tica_GEL_20110630.pdf) [consultado 25 junio 2014]

<sup>4</sup>COLOMBIA. MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES. El gobierno en línea en Colombia 2008-2009. PNUD. Universidad de los Andes. Ediciones Uniandes, 2009.

La investigación se realizó desde una perspectiva descriptiva en el marco de un enfoque cualitativo, en cuatro fases principales. 1) Recolección de fuentes documentales que corresponde al acopio de bibliografía relacionada con el tema de investigación para la construcción de marcos referenciales, 2) Aplicación del instrumento por medio de encuestas dirigidas a los responsables de la gestión documental de las Entidades seleccionadas en la muestra y que contenían preguntas que permitieron conocer el grado de conocimiento y participación de estos en la implementación de las políticas de Gobierno en línea y como estas se conjugan con la gestión electrónica de documentos de la Entidad a la que pertenecen. 3) Análisis de los resultados obtenidos, una vez recolectada la información de las encuestas, esta fue tabulada y analizada con el objeto de identificar la interrelación de la gestión documental electrónica con los servicios de Gobierno en línea en las Entidades encuestadas

Estos conceptos se relacionaron con el avance de la gestión documental electrónica en las Entidades del orden nacional de acuerdo a los resultados de la encuesta aplicada en el marco de la investigación, en los cuales se puede evidenciar un avance significativo en la gestión documental electrónica de las entidades, pero carente de normalización respecto a la normatividad archivística establecida.

Como resultado de la investigación se obtuvo como producto de la misma, un informe analítico que permite sustentar el cumplimiento de los objetivos planteados en el trabajo de investigación, así como proponer mejoras a las instancias del gobierno que son responsables de las tecnologías de la información y las comunicaciones; y de las políticas archivísticas nacionales que establece el Archivo General de la Nación en conjunto con el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, e incrementar la base teórica en un tema que no ha sido trabajado apropiadamente por los archivistas

## **CAPITULO 1 - CONTEXTO DE LA INVESTIGACIÓN**

En este capítulo se presenta el planteamiento del problema en donde se describe la situación que da origen a la investigación, así como los antecedentes relacionados con el objeto del estudio y la justificación que permite conocer la motivación del grupo de investigación para la realización del mismo.

Igualmente se relacionan los objetivos generales y específicos que se pretenden satisfacer como resultado de la labor investigativa, a través del tipo de investigación cualitativa la cual fue seleccionada para la ejecución de este proyecto de grado. Se incluyen los métodos y técnicas utilizados para la constitución de los resultados planteados como objetivos de esta investigación.

### **1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA**

El problema se describe a partir de la inexistencia de estudios acerca de la relación de entre documentos y gobierno electrónico y el impacto que este ha generado en la archivística. Los documentos, investigaciones y estudios encontrados en el desarrollo de este trabajo de investigación y los elementos que le faltan a estos, se describen en el capítulo de Antecedentes.

Al igual que en la administración tradicional, los documentos se producen como resultado y/o producto de la administración en el gobierno electrónico, en el desarrollo de sus diferentes trámites y servicios. A pesar de esto los profesionales y las Entidades encargadas de la gestión documental, no se han preocupado con suficiente énfasis en analizar los retos y problemas del gobierno electrónico en los modelos de gestión documental electrónica. Los estudios en este campo en América Latina y en Colombia, son incipientes y solo se encuentran algunas referencias acerca de la relación entre documentos y gobierno electrónico en proyectos llevados a cabo en México, Brasil, Argentina y Colombia.

En el caso colombiano, la investigación más reciente y de hecho la única que hasta ahora se ha llevado a cabo, la realizó La Universidad de La Salle, a través del proyecto de tesis doctoral “Gestión Documental y Gobierno Electrónico: Problemas, retos y oportunidades para los profesionales de la

información”; liderado por el Doctor Carlos Alberto Zapata Cárdenas<sup>5</sup>, cuya publicación oficial se realizó en el 2011. De acuerdo con los resultados de dicha investigación, existe un vacío tanto en el análisis de la relación que existe en el desarrollo de la estrategia de Gobierno en Línea con casi todos los ámbitos de la gestión documental, así como una escasa participación de los archivistas en este nuevo escenario de la administración pública.

## **1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

El proyecto de investigación pretende resolver: ¿Cuál es el nivel de desarrollo de la gestión documental electrónica en la estrategia del gobierno en Línea en cuanto al componente Gobierno – Ciudadano (G2C) en términos del programa de gestión documental colombiano?

## **1.3. ANTECEDENTES**

En el proceso de recolección de fuentes bibliográficas para el desarrollo de este trabajo de investigación, se evidenció que son pocos los estudios relacionados con los conceptos: gestión documental, gestión documental electrónica, gobierno en línea y participación ciudadana, debido a esto, se plantea la propuesta de desarrollo de esta investigación.

Los estudios identificados que permitieron el acercamiento de forma objetiva a estos conceptos para el desarrollo de esta propuesta, fue la investigación realizada por Stefania Milán<sup>6</sup>, en donde se consideraron como elementos relevantes, como la participación ciudadana se incrementa por los lazos de carácter comunitario formando redes que conllevan a la transformación social de la misma.

En este trabajo igualmente se menciona, como los medios de comunicación son vitales para la organización de asociaciones de carácter civil de modo que por medio de estas se pueda promover la participación ciudadana y formular políticas que respondan a las necesidades de la comunidad.

---

<sup>5</sup> ZAPATA. Carlos Alberto. La gestión documental en el desarrollo de los proyectos de administración electrónica: estado de la cuestión en la administración distrital de Bogotá. Salamanca: Universidad de Salamanca, 2010. 189p.

<sup>6</sup> MILAN, Stefania. Medios comunitarios y regulación. Una perspectiva de comunicación para el desarrollo. Investigación y desarrollo. Vol. 14, número 002. Universidad del Norte, Barranquilla, Colombia. Diciembre, 2006.

Otro estudio identificado fue la investigación de Sandra Cristina Riascos, Graciela Martínez Giordano y Omar Javier Solano<sup>7</sup>, *El Gobierno Electrónico como estrategia de participación ciudadana en la Administración pública a nivel de Suramérica*, en donde se consideraron como elementos relevantes, la transformación de la administración pública como resultado de la inclusión de las nuevas tecnologías de la información y comunicación –TIC, desencadenando una representativa serie de aspectos positivos y negativos para todos los ciudadanos.

Así mismo los autores presentan como una reforma renovadora, la disponibilidad de trámites electrónicos a través de internet, lo cual promovió la aparición del gobierno en línea como estrategia de participación ciudadana en la administración pública, demostrando la proyección de los países latinoamericanos con el e-Government. Este estudio fue realizado en Colombia y Uruguay, y se diferencia de este trabajo de investigación, en la medida que sólo expone el análisis de la situación de los dos países, pero sin profundizar en su evolución, líneas de acción y perspectivas a futuro.

Uno de los estudios más importantes para el trabajo de investigación es el realizado en el año 2003 por el Programa Agenda de Conectividad del Ministerio de Comunicaciones, a través del convenio con la Universidad Externado de Colombia, para el desarrollo del proyecto *Observatorio de Sociedad, Gobierno y Tecnologías de la Información*, con el objeto de proporcionar una herramienta de consulta para facilitar el diseño y desarrollo de políticas públicas vinculadas con la Sociedad de la Información, el Gobierno Digital y el impacto de las TIC en la sociedad colombiana y en el mundo<sup>8</sup>. Uno de los elementos más relevantes de este proyecto de investigación, es el análisis de la evolución hacia la creación de la Red para la Gobernabilidad Electrónica Local i-local, en el marco del proyecto transversal “Las Tecnologías de la Información y la Comunicación como medios para mejorar la gobernabilidad local”, desarrollado por la UNESCO desde 2002, el cual tiene el propósito de mejorar la gobernabilidad local y promover la construcción de una comunidad de servidores públicos locales en América Latina; mediante la colaboración en línea de conocimientos y experiencias con los expertos formados en el marco de los cursos de especialización en

---

7 RIASCOS, Sandra Cristina; MARTINEZ Graciela; SOLANO, Omar Javier Solano *El Gobierno Electrónico como estrategia de participación ciudadana en la Administración pública a nivel de Suramérica -Casos Colombia y Uruguay*. Universidad del Valle, Departamento de Administración y Organizaciones.; Departamento de Contabilidad y Finanzas, ANTEL Telecomunicaciones, Uruguay, Montevideo, 2008

8 GIGLI, Juan. Colombia: Observatorio de Sociedad, Gobierno y Tecnologías de la Información [en línea]. [España]; <<http://www.gobiernoelectronico.org/node/3246>> [Consulta: 21 marzo 2010]

governabilidad electrónica local (CEGEL) auspiciados por la UNESCO<sup>9</sup>. Estos elementos de desarrollan en mayor detalle en el capítulo *Definición de gobierno electrónico*, de este trabajo de investigación.

Sin embargo, el referente que de manera específica aborda la problemática actual de la gestión documental en el gobierno electrónico es el trabajo de investigación del Doctor Carlos Alberto Zapata Cárdenas<sup>10</sup>, en él se destacan como elementos relevantes, los resultados del análisis del nivel de desarrollo que tiene la administración distrital de Bogotá en cuanto a la gestión documental en desarrollo de la estrategia de gobierno en línea. Estos elementos de desarrollan en mayor detalle en el capítulo *Gobierno electrónico y participación ciudadana*, de este trabajo de investigación.

#### **1.4. JUSTIFICACIÓN**

Esta investigación se realizó con el fin de obtener como producto, un informe analítico que permita conocer el impacto que la administración electrónica ha generado en la archivística y en la gestión documental, para proponer iniciativas que permitan a los profesionales de la información asumir un papel más activo en el desarrollo de estas.

Definir la relación entre Gobierno en línea y Gestión documental es fundamental para tomar decisiones respecto de cómo abordar la gestión documental en el gobierno electrónico y cuáles deben ser las estrategias a seguir para que se tomen medidas oportunas en cuanto a políticas públicas en materia de gestión documental electrónica, que se integren apropiadamente en el desarrollo de las fases del gobierno en línea.

---

9 ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS PARA LA EDUCACIÓN, LA CIENCIA Y LA CULTURA. Red para la gobernabilidad electrónica local, i-local. [en línea].<<http://www.i-local.org/index.php?id=23>> [Consulta: 21 marzo 2010]

10 ZAPATA. Carlos. Op. cit.

## **1.5. OBJETIVOS**

### **1.6. OBJETIVO GENERAL**

Analizar la gestión documental electrónica en el desarrollo de la estrategia de gobierno en línea como herramienta de participación ciudadana en las entidades de la rama ejecutiva del orden nacional.

#### **1.6.1. Objetivos específicos**

1. Identificar y describir los diversos servicios del gobierno en línea que involucren el componente de participación ciudadana.
2. Identificar los principales tipos de documentos electrónicos que se gestionan como resultado de la estrategia de Gobierno en línea en desarrollo del componente Gobierno- Ciudadano (G2C).
3. Identificar el nivel de desarrollo de la gestión documental electrónica en el componente Gobierno Ciudadano (G2C) de la administración pública central.

### **1.7. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

Este trabajo de investigación se define de tipo descriptivo que según Hernandez Sampieri es aquella que procura determinar cuál es la situación de un fenómeno determinado en un momento dado<sup>11</sup>. En este caso el tema sobre el cual se investigó, es la gestión documental en el contexto de la administración electrónica, para determinar de qué forma esta última afecta a la primera, mediante la caracterización, análisis y descripción de los elementos de gestión documental presentes en el componente Gobierno-Ciudadano del Gobierno en Línea, en las diferentes entidades de la rama ejecutiva del gobierno nacional, en tres sectores: ministerios, organismos adscritos e institutos descentralizados.

Este tipo de investigación busca únicamente describir situaciones o acontecimientos; básicamente no tiene como fin comprobar explicaciones, ni probar determinadas hipótesis, ni hacer predicciones.

---

<sup>11</sup> HERNANDEZ SAMPIERI, Roberto. Metodología de la investigación. 3 ed. Mexico D.C: McGraw-Hill, 2003. 689 p.

Con mucha frecuencia las descripciones se hacen por encuestas, aunque estas también pueden servir para probar hipótesis específicas y poner a prueba explicaciones.<sup>12</sup>

Así mismo, la investigación busca establecer la relación entre cada uno de los elementos de la interacción entre gobierno y ciudadanía y determinar el estado actual de la dicha relación en cada uno de los anteriores sectores. La investigación se desarrolló desde tres categorías de análisis:

- Las políticas públicas en cuanto a gestión documental y administración electrónica,
- Los proyectos de administración electrónica actuales en las entidades seleccionadas relacionados con la participación ciudadana, y
- La Gestión Documental que está implementado cada entidad en los en cuanto a la participación ciudadana se refiere.

## **1.8. MÉTODOS Y TÉCNICAS**

El proyecto de investigación relaciona el desarrollo de los proyectos de administración electrónica que ejecuta el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones a través de la estrategia Gobierno en Línea; en el componente Gobierno-Ciudadano y el programa de gestión documental electrónica en las entidades seleccionadas, de forma que se pueda establecer el impacto que el GEL ha tenido sobre las prácticas de gestión documental en las entidades de administración central.

Para el desarrollo del proyecto se utilizaron tres técnicas para la recolección de la información:

- 1) Investigación documental, representada en la localización y análisis de información sobre el gobierno en línea en las entidades seleccionadas, tales como páginas web, informes del GEL, informes y otras fuentes secundarias.
- 2) Investigación observacional, a partir del análisis de las páginas Web de las entidades seleccionadas con el fin de identificar los documentos que se gestión a través de dichos sitios.

---

<sup>12</sup> TAMAYO TAMAYO, Mario. Serie aprenda a investigar, módulo 2, la Investigación. INSTITUTO COLOMBIANO PARA EL FOMENTO A LA EDUCACIÓN SUPERIOR ICFES. Bogotá. 1999. Pág: 44



3) Encuesta, cuyo propósito fue el de profundizar en el análisis de la gestión documental electrónica en las entidades seleccionadas; esta encuesta es homogénea para todos los proyectos que se desarrollarán como parte del Macro-proyecto Archivos y Sociedad. La encuesta fue de tipo analítico, con preguntas inducidas de selección que permitieran realizar comparaciones entre varios subgrupos de población y variables, para determinar las relaciones entre cada uno y formular inferencias y conclusiones en cada caso. Según Hernández Sampieri, el objeto de este tipo de cuestionarios es dotar de información suficiente para identificar relaciones entre los elementos analizados y la interdependencia entre los datos (relación causa-efecto).<sup>13</sup>

La encuesta se estructuró en siete secciones como se muestra en la siguiente gráfica:

Presentación	• Presentación de los estudiantes y del proyecto de investigación
Identificación del encuestado	• Información de la Entidad y del encuestado
Características generales de GEL	• Cantidad de trámites alineados con GEL y percepción de los ciudadanos
Documentos que se gestionan en GEL	• Cantidad y descripción de los documentos
Gestión documental	• Datos de la gestión documental electrónica de la Entidad
Controles finales	• Duración, modalidad y fecha de realización de la encuesta

La primera sección corresponde la presentación de la encuesta, la segunda sección a la identificación del encuestado, en la tercera sección se incluyeron preguntas relacionadas con el conocimiento de las características generales de la estrategia de Gobierno en Línea, la cuarta sección se recolectaron datos de los documentos que se gestionan en la estrategia de Gobierno en Línea, en la quinta sección

<sup>13</sup> HERNÁNDEZ SAMPIERI, Roberto. Metodología de la Investigación. Editorial Mc Graw Hill 2006.

se recolectaron datos acerca de la gestión documental de la Entidad, en la sexta sección se identificaron las necesidades y expectativas, y la séptima sección correspondió a la verificación de controles finales de la encuesta. El formato de la encuesta se incluye en la sección de anexos del presente trabajo de investigación (ver anexo 1).

## 1.9. MUESTREO

Dada la naturaleza descriptiva de la investigación se tomó como base para la selección de las entidades, el Directorio de Entidades del Estado Colombiano, en los tres tipos de entidades identificadas anteriormente:

<b>Tipos de entidad</b>	<b>Cantidad</b>
Ministerios	13
Organismos Adscritos	144
Institutos Descentralizados	2924 a nivel nacional, 9 en Bogotá

Para la selección de la muestra se utilizó el muestreo por conglomerado, tomando cada tipo de entidad de manera independiente; para la identificación de la muestra se aplicó la siguiente fórmula<sup>14</sup>:

$$n' = \frac{S^2}{V^2}$$

Donde n' es igual al tamaño de la muestra sin ajustar que se obtiene de la división de S<sup>2</sup> que corresponde la varianza de la muestra expresada en la probabilidad de ocurrencia de una variable, entre V<sup>2</sup> que corresponde a la varianza de la población.<sup>15</sup>

¿Cuántas entidades se requieren muestrear de una población total de 166 entidades? 11 Entidades.

<sup>14</sup> ANGEL, Julio Cesar. Estadística general aplicada. Medellín: Fondo Editorial Universidad EAFIT, 2007.

<sup>15</sup> HERNÁNDEZ SAMPIERI, Roberto. Metodología de la Investigación. Editorial Mc Graw Hill 2006.

De acuerdo con la aplicación de la formula estadística, el proyecto se llevó a cabo sobre el siguiente número de entidades.

<b>Tipos de entidad</b>	<b>Muestra</b>
Ministerios	3
Organismos Adscritos	6
Institutos Descentralizados	2

La selección de las entidades específicas se realizó mediante un criterio subjetivo, teniendo en cuenta el nivel de avance de la estrategia de gobierno en línea (informe 2008-2009) en cada grupo de entidades, en cada una de las cuatros fases de implementación definidas por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

## **1.10. ETAPAS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.10.1. Primera etapa: Recolección de fuentes de información**

El objeto de esta etapa fue el de recolectar información en diferentes soportes que estuvieran relacionados con el trabajo de investigación. Las técnicas empleadas en esta consistieron en la observación de las páginas web de las Entidades seleccionadas, la recolección de documentos relacionados con los conceptos de Gestión Documental, Gestión Documental Electrónica, Gobierno Electrónico y Componente Gobierno – Ciudadano. Los resultados de la recolección de las fuentes documentales, se presentan en el capítulo 3 – Trabajo de campo.

### **1.10.2. Segunda etapa: Diseño y aplicación del instrumento de recolección de información**

Se diseñó y se aplicó una encuesta dirigida a los responsables de la Gestión Documental de las Entidades seleccionadas, la cual fue el instrumento principal para obtener la materia prima para el desarrollo de la investigación y así poder determinar el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos. Los resultados de la aplicación de la encuesta, se presentan en el capítulo 3 – Trabajo de campo.

### **1.10.3. Tercera etapa: Análisis de los resultados obtenidos**

Una vez ejecutadas las etapas 1 y 2 del proceso de investigación, se hizo un recuento, clasificación y ordenación de la información obtenida y para determinar su pertinencia en el trabajo de investigación. El análisis de los resultados, se presentan en el capítulo 3 – Trabajo de campo.

## CAPÍTULO 2 - MARCO DE REFERENCIA

En este capítulo se reúne la información respecto al objeto de la investigación, en donde se inicia con la identificación del marco teórico mediante el desarrollo de las definiciones existentes relacionadas con la gestión documental electrónica, se continua con el marco normativo que permite integrar las teorías con el conjunto general de estándares relacionadas con la gestión documental electrónica, el marco normativo contiene el marco legislativo en el cual se identifican las bases sobre las cuales las instituciones constituyeron el alcance y naturaleza de la normatividad que regula la materia, el marco político en donde se relacionan las políticas comunes de las instituciones para la gestión de sus documentos electrónicos, y se finaliza con marco institucional en donde se caracterizan las Entidades seleccionadas en la muestra para ser objeto de estudio para esta investigación.

### 2.1. MARCO TEÓRICO

En este capítulo se desarrollan los conceptos Gestión Documental, Gestión Documental Electrónica, Gobierno Electrónico y Componente Gobierno – Ciudadano; así como su interrelación con los autores identificados.

#### 2.1.1. Gestión documental

En la definición de gestión documental que sintetiza Martha Isabel Urán Betancourt define la gestión documental como “*manejo administrativo, para la creación, adquisición, recepción, control, consulta, distribución, reproducción, organización, mantenimiento, custodia, resguardo, restauración, transferencia, valoración y disposición final de documentos de interés público y actividades encaminadas a regular, coordinar y dinamizar su uso y divulgación*”.<sup>16</sup> Las definiciones de gestión documental son variadas, pero dada la naturaleza de este trabajo de investigación se toma esta definición por ser reciente y que aplica al marco tecnológico y de innovación de la estrategia de Gobierno en Línea.

---

<sup>16</sup> URÁN BETANCOURT, María Isabel. Importancia de la administración documental. Ensayo. En: Sena Virtual [base de datos en línea]. (Abril de 2010); 58 p.[Consultado 26 junio 2014] Disponible en: <http://www.buenastareas.com/ensayos/Ensayo-Importancia-Gestion-Documental/592559.html>

Igualmente, se entiende por gestión documental o gestión archivística al conjunto de normas, técnicas y prácticas usadas para administrar el flujo de documentos de todo tipo en una organización, para permitir la recuperación de información desde ellos, determinar el tiempo que los documentos deben guardarse, eliminar los que ya no sirven y asegurar la conservación indefinida de los documentos más valiosos, aplicando principios de racionalización y economía.<sup>17</sup>

Durante siglos, la gestión documental en las organizaciones fue el dominio exclusivo de administradores, archivistas y bibliotecarios, cuyas herramientas manuales básicas eran los libros de registro, las carpetas, archivadores, cajas y estanterías en que se guardan los documentos de papel (y más tarde los audiovisuales y los documentos electrónicos), que permiten hacer referencias cruzadas y una larga lista de técnicas de recuperación de información mediante sistemas de codificación y clasificación. Recientemente se fueron sumando a ellos los sistemas informáticos, que son cada vez más necesarios debido a la complejidad y nivel de sofisticación que van alcanzando los sistemas computacionales de apoyo a las Entidades.<sup>18</sup>

Con el uso de las tecnologías de información y comunicación TIC, se hizo común en la administración pública y privada, la aparición de las bases de datos, procesadores de textos y otras aplicaciones ofimáticas, y sobre todo con la llegada del correo electrónico, surgió la necesidad de capturar y conservar también documentos que nacen, viven y mueren en formato electrónico. Conseguir esto representó un nuevo salto en la complejidad y exigencias de los sistemas informáticos y en la forma de pensar de los profesionales en gestión de archivos y documentos.<sup>19</sup>

En la actualidad, coexisten en el mundo los más diversos sistemas de gestión documental, desde el simple registro manual de la correspondencia que entra y sale, hasta los más sofisticados sistemas de información (ECM – Gestión de contenido institucional) que manejan no sólo la documentación en papel o en formato electrónico, sino que además controlan los flujos de trabajo del proceso de tramitación de los documentos, capturan información desde bases de datos de los sistemas misionales y de apoyo (presupuesto, contabilidad, tesorería, contratación y otros), enlazan el contenido de

---

<sup>17</sup> VIVAS MORENO, Agustín. Archivos y empresas: un consenso ineludible. En: Journal article [base de datos en línea]. Vol. 1, no. 1 (Octubre de 2011); 58 p.[Consultado 26 junio 2014] Disponible en E- prints in library y information science <http://hdl.handle.net/10760/16748>

<sup>18</sup> ÁLVAREZ, Diego Marina. Gestión del conocimiento aplicado a un Gestor Documental 2005 [en línea]. <http://www.adingor.es/Documentacion/CIO/cio2005/items/ponencias/193.pdf> [consultado 26 mayo 2014]

<sup>19</sup> BLÁZQUEZ ENTONADO, Florentino. Sociedad de la información y educación. Mérida: Consejería de Educación, Ciencia y Tecnología, 2001. 240 p. ISBN: 84-95251-60-4

archivos, bibliotecas, centros de documentación y permiten realizar búsquedas y recuperación de información desde cualquier lugar.<sup>20</sup>

A nivel mundial, existen muchos conceptos, normas y regulaciones relacionadas con el almacenamiento de documentos y registros. Un buen número de ellos están referidos a la veracidad y autenticidad de los registros. Otras a la protección de los datos y a la privacidad. De igual forma, existen normas que se refieren a industrias en particular, a la seguridad social, a estándares internacionales de contabilidad y servicios financieros. Toda esta normatividad considera temas relacionados con el manejo y control de documentos y registros.<sup>21</sup> La adopción o convergencia con estas regulaciones es un asunto importante y complejo que ha sido tenido en cuenta por el Archivo General de la Nación en la formulación de políticas archivísticas y documentales y la implementación de sistemas electrónicos de gestión y manejo de documentos y registros.

### **2.1.2. Gestión documental electrónica**

Según la Subdirección de Gestión Documental de la Alcaldía de Bogotá, la gestión documental electrónica se entiende como *“la aplicación o uso de la informática en la producción, transmisión, conservación y uso de los documentos que se tramitan en el desarrollo de las actividades de la entidad. En esta orientación un documento puede ser gestionado por medios electrónicos, donde la informática es un medio para producirlo independiente del soporte en el cual se registre”*.<sup>22</sup>

La gestión documental electrónica satisface las siguientes premisas de acuerdo a como lo establece Alejandro Arbeláez Arango:

- El uso primario de la información es el de soportar y ofrecer servicios de alta calidad.
- Los registros de las empresas son las fuentes principales para conformar conjuntos de datos que sirven para usos secundarios tales como prestar un servicio determinado o servir a la investigación.

---

<sup>20</sup> RODRÍGUEZ YUNTA, Luis. Bases de datos documentales: estructura y uso. En: MALDONADO, Ángeles (coord.). La información especializada en Internet. Madrid: CINDOC, 2001

<sup>21</sup> BUSTELO RUESTA, Carlota. Los grandes temas relacionados con la gestión de documentos: desafíos y oportunidades, 2011. In El profesional de la información. EPI SCP, Barcelona, Spain. pp.129-133. <http://hdl.handle.net/10760/15627>

<sup>22</sup> ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Subdirección de Gestión Documental. Cartilla sobre el manejo del documento desde su concepción hasta su disposición final. Bogotá, 2013.

- Ofrece a las personas mayor empoderamiento y control sobre su propia información.
- Promueve una mayor transparencia a través de la publicación rutinaria de información.
- Permite una mayor comunicación directa entre los actores de los procesos.
- Promueve la calidad de la información debido a que esta es expuesta al escrutinio de un mayor público.
- Permite compartir la información con otras personas y/o sistemas informáticos.
- Crea inteligencia cuándo los datos son analizados e interpretados para crear información con significado.
- Conlleva a un entendimiento fácil de la información publicada por un rango de organizaciones que conocen las necesidades de los involucrados.
- Promueve la evaluación comparativa de resultados entre profesionales.
- Permite tomar decisiones apropiadas.
- Anima a los profesionales a responder a necesidades específicas.
- Conlleva a una atención más personalizada.<sup>23</sup>

Para cumplir estas premisas, la tecnología moderna juega un papel esencial en la vida actual. Desde los servicios en línea bancarios, hasta las búsquedas en internet, se cuenta con servicios soportados por un acceso rápido y fácil de la información. Nuevas formas de interacción e incluso, nuevas comunidades han emergido gracias a las ventajas provistas por las tecnologías de la información. Aun con todo esto, muchos de los servicios que se prestan a los ciudadanos todavía se realizan de forma presencial soportados en transacciones con papel tal y como se identifica en los resultados de la encuesta aplicadas a las Entidades seleccionadas en este trabajo de investigación.

Desde la década de los noventa, las industrias de tecnologías de la información que han sido bien orientadas comercialmente, se han desarrollado muy rápido y han estado comprometidas en una amplia gama de actividades en el campo de las telecomunicaciones, montaje de hardware, empaquetamiento de software, diseño de sistemas informáticos e integración de dichos sistemas. Este

---

<sup>23</sup> ARBELÁEZ ARANGO, Alejandro. La revolución digital: evolución y alcance de las tecnologías de la información / Alejandro Arbeláez Arango. Tesis (Especialista en Economía y Negocios Internacionales). Universidad de Medellín. Especialización en Economía y Negocios Internacionales, Medellín, 2001.



sector de las tecnologías de la información, es la manifestación más visible de la revolución de la información.<sup>24</sup>

En el 2006 en España, más del 90% de las empresas de diez o más trabajadores estaban equipadas con telefonía móvil, conexión a internet y correo electrónico.<sup>25</sup> En el 2009 la inversión mundial en tecnologías de la información, fue de 24,9 billones de euros.<sup>26</sup> Conductores importantes del desarrollo en el sector de las tecnologías de la información, son las inversiones de las empresas públicas y privadas para mejorar la calidad de sus operaciones, desarrollar la competitividad y nuevas oportunidades de negocio. En las más grandes firmas, uno de los primeros pasos que los directivos incluyen entre sus procesos está el de incluir las tecnologías de la información para tener un mayor control de las empresas, mejorando la contabilidad y el mantenimiento de registros; así como para tener más de cerca toda la logística del monitoreo y coordinación de las operaciones. Las tecnologías de la información están siendo aplicadas cada vez más a nuevos tipos de negocios para ayudar en el aumento de sus operaciones y desarrollar nuevos mercados.

#### **2.1.2.1. Conceptos relacionados con la gestión electrónica de documentos**

- **Gestión de Documentos (Document Management):** Uno de los principales objetivos de la administración de documentos, es poder proveer varios componentes de manera integral en un solo servicio para soportar la administración de documentos o DM (Document management),<sup>27</sup>
- **Gestión de Registros (Record Management – Metadata):** La administración de los registros o grabado de la información de la organización es de gran importancia para el almacenamiento de la información en un Enterprise Content Management ECM, este es independiente del tipo de información que se grabará, sean documentos de oficina o imágenes, algunas de las siguientes son las funciones.

---

<sup>24</sup> SECRETARÍA GENERAL DE FLACSO. América Latina y el Caribe: Perspectivas de Desarrollo y Coincidencias para la Transformación del Estado 2011. En: Aportes a la XXI Cumbre Iberoamericana [en línea]. <http://www.flacso.org>. [ Consultado 22 junio 2014]

<sup>25</sup> *Cifras INE*. Instituto Nacional de Estadística. [en línea]. Instituto Nacional de Estadística. [Madrid, España]: 2007 [Consulta: 18 de noviembre de 2010]. Disponible en Web: <<http://www.ine.es/revistas/cifraine/0107.pdf>>. ISSN: 1579-2277.

<sup>26</sup> *Hoy tecnología*. El gasto mundial en tecnologías de la información: 24,9 billones de euros. [en línea]. Alianzas y nuevos negocios, S.L. [Madrid, España]: 2010 [Consulta: 18 de noviembre de 2010]. Disponible en Web: <<http://www.hoytecnologia.com/noticias/gasto-mundial-Tecnologias-Informacion:/166367>>.

<sup>27</sup> HARMELEN (MV). Briefingpaper on Web 2.0 technologies for content sharing: Web 2.0 – An introduction. 2008 [En línea] Disponible en <http://franklin-consulting.co.uk/LinkedDocuments/>

- Generar imágenes de planos u otro tipo de información estructurada
  - Apoyo en la indexación de la información
  - Control sobre los tipos de información a guardar
  - Control sobre los cronogramas de indexación o de borrado
  - Diferenciación de la información pública o privada que se grabara
  - Uso de estándares internacionales, tales como: AIIM® y DUBLIN CORE®<sup>28</sup>.
- **Gestión de Contenido (CM):** La gestión de contenido se refiere a las tecnologías utilizadas para la captura, administración, almacenamiento, preservación, distribución de contenido y documentos relacionados a los procesos de la organización. Las herramientas y estrategias de ECM permiten la administración de la información sin estructura de una organización, siempre y cuando exista la información. Es un conjunto de herramientas y funcionalidades usadas para la captura, almacenamiento, preservación, consulta y distribución de los diferentes tipos de contenidos de información (estructurada y no estructurada) que se manejan en una organización, en todos los procesos. Permite a la gerencia y directivos de la organización la administración y gestión de su información, de manera ágil y segura obteniendo como resultado la toma de decisiones efectivas.<sup>29</sup>
  - **Gestión Institucional de Contenido o Enterprise Content Management (ECM-BPM):** La Gestión de Contenido Empresarial (o, en inglés, *Enterprise Content Management*, abreviadamente ECM) es una manera formal de la organización y el almacenamiento de documentos de una organización, y otros contenidos que se relacionan con los procesos de la organización. El término abarca estrategias, métodos y herramientas que se utilizan a lo largo del ciclo de vida del contenido. Es mejorar la eficiencia a través de la gestión sistemática de los procesos de negocio, que se deben modelar, automatizar, integrar, monitorear y optimizar de forma continua<sup>30</sup>.  
A través del modelado de las actividades y procesos puede lograrse un mayor entendimiento del negocio y muchas veces esto presenta la oportunidad de mejorarlos. La automatización de los

---

<sup>28</sup> HARMELEN (MV). Briefingpaper on Web 2.0 technologies for content sharing: Web 2.0 – An introduction. 2008 [En línea] Disponible en <http://franklin-consulting.co.uk/LinkedDocuments/>

<sup>29</sup> JISC infoNet. Information Legislation & Management Survey 2006 - Results. 2007. Retrieved, March 29, 2007, de <http://www.jiscinfonet.ac.uk/foi-survey/2006/results>

<sup>30</sup> La gestión de contenido empresarial es una estrategia y tecnología empleada en la industria de la información para manejar la captura, almacenamiento, seguridad, trazabilidad, recuperación, distribución, conservación y eliminación de documentos y contenidos.

procesos reduce errores, asegurando que los mismos se comporten siempre de la misma manera y dando elementos que permitan visualizar el estado de los mismos.<sup>31</sup>

- **Gestión del Conocimiento (KM):** Se refiere a las herramientas y a las técnicas diseñadas para preservar la disponibilidad de la información y facilitar la toma de decisiones, así como reducir el riesgo. Es un mercado del software y un área en la práctica de la consultoría, relacionada a disciplinas tales como inteligencia competitiva. Un tema particular de la administración del conocimiento es que el conocimiento no se puede codificar fácilmente en forma digital, tal como la intuición de los individuos dominantes que viene con años de la experiencia y de poder reconocer los diversos patrones del comportamiento que alguien con menos experiencia no puede reconocer. Este concepto resulta a partir de los japoneses Nokana y Takeuchi.<sup>32</sup>

#### 2.1.2.2. Infraestructura de la información

Las infraestructuras de información agrupan todas las redes de comunicaciones y el software asociado que soporta la interacción de las tecnologías de la información a través de las personas y las empresas. El costo de la infraestructura declina en la medida que es usada por una mayor cantidad de personas y el valor de la actividad de la economía que soporta se expande.<sup>33</sup> El término fue definido por Ole Hanseth como “una base compartida, desarrollada abierta, estandarizada e instalada”<sup>34</sup> y por John Piront como “todas las personas, procesos, procedimientos, herramientas y tecnología que soportan toda la creación, uso, transporte, almacenamiento y destrucción de la información”<sup>35</sup>.

---

<sup>31</sup> COORDINADORA DE ASOCIACIONES DE ARCHIVEROS. Administración de documentos y archivos textos fundamentales. Madrid: Ediciones Coordinadora de Asociaciones de Archiveros, 2011. 484 p. [en línea]. <http://www.archiveros.net/LIBRO.ARCHIVOS.IBEROAMERICANOS.pdf> [Consultado 30 Mayo 2014]

<sup>32</sup> ROJAS MESA, Y. Organización de la información: un factor determinante en la gestión empresarial, 2004. In ACIMED. Infomed, Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas (Cuba). <http://hdl.handle.net/10760/5012>

<sup>33</sup> <sup>33</sup>HANSETH, Ole. From systems and tools to networks and infrastructures - from design to cultivation. Towards a theory of ICT solutions and its design methodology implications.[en línea]. Universidad de Oslo. [Oslo, Noruega]: 2002 [Consulta: 24 de noviembre de 2010]. Disponible en Web: <[http://heim.ifi.uio.no/~oleha/Publications/ib\\_ISR\\_3rd\\_resubm2.html](http://heim.ifi.uio.no/~oleha/Publications/ib_ISR_3rd_resubm2.html)>.

<sup>34</sup>Ibid. p. 3.

<sup>35</sup>PIRONT, John. Key Elements of a Threat and Vulnerability Management Program.[en línea]. Information Systems Audit and Control Association. [Estados Unidos]: 2006 [Consulta: 24 de noviembre de 2010].

Una infraestructura de información a nivel nacional, tiene como funciones articular e implementar la visión de un país en cuanto al avance, desarrollo y aplicación de las tecnologías de la información en todos los sectores de la sociedad. Esta visión se debe guiar por los principios de cooperación entre personas y empresas del sector privado y público, para desarrollar políticas y programas que promuevan el desarrollo de la infraestructura de información para satisfacer de la mejor forma las necesidades de un país.<sup>36</sup>

Entre los aspectos de una infraestructura de información se pueden encontrar los siguientes:

- Está diseñada para soportar y crear oportunidades para nuevas actividades y no únicamente automatizando o mejorando algo que existe.
- Es compartida por varios miembros de una comunidad, por lo cual no pueden ser divididas en piezas separadas para ser utilizadas por diversos grupos independientemente.
- Los diferentes elementos de una infraestructura de información están integrados a través de interfaces estándar.
- Son abiertas en el sentido que no tienen límites de número de usuarios, componentes tecnológicos, áreas de aplicación y operadores.<sup>37</sup>

Entre el potencial de una infraestructura de información, está el de mejorar el estilo de vida de una sociedad, incrementando el acceso y uso de una gran cantidad de fuentes de información que puede ser entregada con rapidez y economía desde cualquier lugar del mundo. Para el caso de cientos de canales de televisión, programas, miles de grabaciones musicales y literalmente millones de revistas y libros se pueden hacer disponibles en los hogares y las empresas a lo largo de todo un país y del mundo entero<sup>38</sup>.

Así mismo, una infraestructura de información provee acceso a fuentes culturalmente ricas alrededor del mundo transformando y expandiendo el alcance de las artes y de la humanidad. Proveen

---

<sup>36</sup> PEÑA AYALA, Alejandro. Tecnologías de la Información: Su alineamiento al negocio de las organizaciones. México, D.F : Instituto Politécnico Nacional, 2006. 205 p.

<sup>37</sup> KAT, Jorge M. Los caminos hacia una sociedad de la información en América Latina y el Caribe Economía de América latina. Volumen 72 de Libros de la CEPAL. United Nations Publications, 2003.

<sup>38</sup> Ibid., p. 86

oportunidades para desarrollar mercados y productos culturales. Puede ampliar nuestras experiencias culturales a través de contenido diverso e incrementar el entendimiento de otras sociedades.<sup>39</sup>

Igualmente, una infraestructura de información soporta los sistemas de educación, como por ejemplo, enlazando a los estudiantes y educadores en locaciones remotas alrededor del mundo. Puede también mejorar los sistemas de salud, aumentando la conciencia pública en los temas de la salud mediante la provisión continua en educación de los profesionales de la salud y permitiendo a los pacientes tomar un rol más activo en su propio cuidado de su salud.<sup>40</sup>

Las infraestructuras de información incrementan dramáticamente la participación en la democracia y el gobierno, por ejemplo mediante la disposición de reportes, testimonios, discursos, agendas de reuniones, noticias, transcripciones y otros documentos relativos al trabajo de una administración y oportunidades para la participación pública.<sup>41</sup>

El aumento de la habilidad de las empresas para competir y tener éxito en la economía global mediante la generación de más oportunidades de trabajo también es posible gracias a las infraestructuras de información. En los países desarrollados, más de la mitad de la fuerza de trabajo está relacionada con labores en el campo de la información y las telecomunicaciones, evidenciado que este sector crece más rápido que otros sectores de la economía de estos países. Nuevas oportunidades de trabajo pueden ser creadas en el procesamiento, organización, empaquetamiento y disseminación de productos de información y entretenimiento que fluyen a través de las infraestructuras de información.

Es importante desplegar infraestructuras de información tan rápido como sea posible, mediante la obtención de beneficios sociales y no como metas a corto plazo, debido a que la revolución digital presenta grandes oportunidades para el desarrollo y la consolidación de estas.

---

<sup>39</sup> Ibid., p. 88

<sup>40</sup> MEXICO. DIRECCION DE COORDINACION TECNICA Y PLANEACION. Procedimiento para la gestión de la infraestructura de tecnologías de información y comunicaciones 2009 [en línea]. [www.fifomi.gob.mx/web/images/fifomi/documentos/normateca/mejorada/tic/proc\\_gestion\\_iti.pdf](http://www.fifomi.gob.mx/web/images/fifomi/documentos/normateca/mejorada/tic/proc_gestion_iti.pdf) [consultado 15 Mayo 2014]

<sup>41</sup> CEPAL. Infraestructura para la integración regional 2011 [en línea]. <http://www.eclac.cl/Transporte/noticias/noticias/7/45477/UNASUR-Infraestructura.pdf> [consultado 17 mayo 2014]

### 2.1.2.3. Lineamientos aplicables a la gestión documental electrónica

El problema que comúnmente se presenta como resultado de la producción de información digital en las empresas, es la acumulación de datos no estructurados que se alojan dentro de los documentos, formas electrónicas, soportes, páginas web, correos electrónicos, ubicaciones de red compartidas, intranets y escritorios de los usuarios. La dificultad en acceder y administrar esta información es que inherentemente esta carece de normalización y estandarización que garantice su adecuada recuperación<sup>42</sup>. Con información valiosa residiendo al interior de los documentos y en una amplia gama de otros tipos de archivos, los datos no estructurados plantean a las organizaciones grandes desafíos de manejar esta información como un activo estratégico que incluye:

- **Alcance:** Los datos no estructurados se desbordan por toda la empresa sin contar con la facilidad de recuperarlos eficientemente. Con tanto contenido no estructurado presente, los encargados de proporcionar información pertinente para la toma de decisiones se ven fácilmente inundados con resultados de búsquedas sin sentido que diluyen el valor de la información realmente importante y eviten que encuentren la información que realmente se necesita.<sup>43</sup>
- **Búsqueda:** Como requisito mínimo, el contenido que no está estructurado, debe indexarse como texto completo para permitir la localización de información valiosa que resida al interior de los documentos. Esto tradicionalmente requiere aplicaciones e interfaces para cada tipo de contenido. Muchas herramientas requieren analizadores de contenido más robustos tales como extracción e indexación de nombres formales de gente, negocios, lugares y otras entidades.<sup>44</sup>
- **Almacenamiento:** Mientras que hay varias regulaciones que determinan el tiempo de retención de los documentos, muchas empresas lo que más fácil encuentran por hacer es publicar y almacenar todo. Como resultado, los costos de almacenamiento aumentan en el afán de mantener archivos desactualizados e irrelevantes.<sup>45</sup>
- **Contexto:** Muchos procesos de negocio críticos, son altamente conducidos por contenido sin estructura, maximizando el valor de la información. Obtener una vista completa que considere

---

<sup>42</sup>TRAMULLAS, Jesús. Tendencias en documentación digital. Gijón (Asturias) : Ediciones Trea, 2006.

<sup>43</sup> COLOMBIA. MINISTERIO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES. Lineamientos detallados para la implementación procesos electrónicos 2011 [en línea]. <http://programa.gobiernoonlinea.gov.co> [consultado 17 Mayo]

<sup>44</sup> Ibid., p. 5

<sup>45</sup> Ibid., p. 6

todas las fuentes de información, ambas estructuradas y no estructuradas y en cual basar las decisiones es el mayor reto.<sup>46</sup>

- **Seguridad:** Las restricciones de acceso al contenido confidencial se complican grandemente cuando los contenidos están dispersos en varios sistemas de la organización y ubicaciones que carecen de las políticas de administración de contenidos.<sup>47</sup>
- **Exactitud:** Los archivos compartidos representan el acercamiento comúnmente usado para centralizar el acceso a los documentos y a otra información. Desafortunadamente los archivos compartidos no ofrecen mayor efectividad en el control del versionamiento de los documentos lo que permite que haya información desactualizada y nuevas revisiones de documentos que pueden ser sobrescritas. Tampoco soportan el control de versiones aprobadas en el ciclo de vida del documento.<sup>48</sup>
- **Eficacia:** Cuando los empleados no tienen un cuadro completo de la propiedad intelectual que existe dentro de una organización, el conocimiento valioso no puede ser explotado y un alto nivel de re-trabajo puede existir mientras se intenta reinventar la rueda. El personal también puede perder una gran cantidad de tiempo localizando información cuando esta no está correctamente organizada y no se hace accesible.<sup>49</sup>
- **Disponibilidad:** Como los usuarios, las aplicaciones empresariales requieren a menudo acceso a la información que reside en múltiples y distintos repositorios que nunca fueron ideados para compartir su contenido con otros sistemas. Una práctica común al tratar este tipo de situaciones es la de duplicar el contenido en cada sistema que necesite consumirlo, lo cual introduce otra necesidad de administrar, almacenar y contener información.<sup>50</sup>

En la búsqueda de incrementar la eficiencia, beneficio y superar estos retos, las empresas fortalecen la incorporación de mayor información relevante a sus procesos de negocio, con el objeto de tomar la mejor decisión, en el tiempo adecuado<sup>51</sup>. El objetivo fundamental es lograr buscar, recuperar, revisar mayor cantidad de información en el contexto digital y evitar el procesamiento manual para reducir costos y mejorar el servicio. Esto es importante para tener toda la información requerida y tomar las decisiones correctas que satisfagan a los clientes, socios y proveedores.

---

<sup>46</sup> Ibid., p. 7

<sup>47</sup> Ibid., p. 8

<sup>48</sup> Ibid., p. 9

<sup>49</sup> Ibid., p. 10

<sup>50</sup> Ibid., p. 11

<sup>51</sup> VECCHI POMPHILE, Analía. Nuevos paradigmas para las unidades de información del futuro. 2004. <http://eprints.rclis.org/bitstream/10760/4736/1/paradigmas.pdf>

La gestión electrónica de documentos se ha convertido en uno de los servicios de consumo generalizado en las empresas, que tiene como fin ofrecer soporte a todo el proceso de gestión de información de una organización en un ambiente digital, desde su creación, almacenamiento, tratamiento y presentación.

Las soluciones de gestión electrónica de documentos ayudan a mejorar la toma de decisiones en un menor tiempo, así como mejoran la efectividad de la fuerza de trabajo que permite a las organizaciones transformar sus procesos de negocio, administrar todas las formas de contenido de una organización, controlar el acceso a la información de acuerdo a necesidades y mejorar la infraestructura requerida para entregar contenido en el lugar y momento que se necesita.<sup>52</sup>

#### **2.1.2.4. Documentos electrónicos y la función archivística**

La gestión documental es una necesidad y un problema para las organizaciones, representando altos gastos en almacenamiento de documentos (en todas sus formas), infraestructuras necesarias para garantizar el estado de conservación, tiempo dedicado a su organización y búsqueda, costos por reproducción y duplicación, dificultad en la consulta de información contenida en los documentos, ausencia de procesos formalizados de gestión de documentos, deficiente acceso del ciudadano a los documentos de dominio público, ausencia de tecnologías de punta que faciliten la administración y gestión de documentos, ausencia de estándares para la administración, control, seguridad y distribución; y finalmente, altos costos de transacción para la economía y el ciudadano al tener que desplazarse por diferentes oficinas para obtener documentos e información como parte de un trámite o transacción con la administración pública.<sup>53</sup>

La mayoría de las organizaciones necesitan acceder y consultar de forma frecuente y ágil la información contenida en los archivos (estructurada y no estructurada). Con base en lo anterior, la importancia de los documentos y la información, es lo que estimula a buscar nuevas soluciones

---

<sup>52</sup> ANETCOM. Las TIC en la estrategia empresarial 2007 [en línea]. [http://video.anetcom.es/editorial/Las\\_TIC\\_en\\_la\\_estrategia\\_empresarial.pdf](http://video.anetcom.es/editorial/Las_TIC_en_la_estrategia_empresarial.pdf) [consultado 19 junio 2014].

<sup>53</sup> CHAIN NAVARRO, Celia. La Gestión de Información en la Organizaciones. Murcia : Universidad de Murcia, 2000. Página 11



innovadoras, que ofrezcan ventajas y valor agregado sobre los sistemas tradicionales de archivo y almacenamiento.

#### **2.1.2.5. Mejores prácticas en la administración electrónica de documentos**

El ejercicio de identificación de mejores prácticas tiene por objeto reunir y analizar información respecto a procesos implementados en actividades de gestión electrónica de documentos con la finalidad de enumerar las políticas más efectivas implementadas en los sistemas de gestión electrónica de documentos existentes en la actualidad.<sup>54</sup>

Como base para la identificación de herramientas, se consultaron los procesos que debe soportar un sistema de gestión electrónica de documentos:<sup>55</sup>

- **Administración de documentos:** Comprende los procesos de captura, publicación, eliminación, versionamiento, y búsqueda.<sup>56</sup>
- **Gestión de registros:** Comprende los procesos de clasificación, control y eliminación de documentos de acuerdo a las disposiciones legales.<sup>57</sup>
- **Administración de procesos de negocio:** Comprende los procesos de modelamiento, automatización, integración monitoreo y optimización de flujos de trabajo.<sup>58</sup>
- **Colaboración:** Comprende los procesos de generación de foros en línea, tableros de discusión, eventos, anuncios y tareas.<sup>59</sup>
- **Gestión del conocimiento:** Comprende la capacidad de preservar, consolidar, transformar y hacer disponible la información para facilitar la toma de decisiones y reducir el riesgo.<sup>60</sup>

---

<sup>54</sup> GARCÍA CABALLERO, Ricardo. Herramientas para la gestión electrónica de documentos electrónicos en los nuevos servicios de información y documentación. [en línea] <http://www.cobdc.org/jornades/7JCD/27.pdf> [consultado 27 Junio 2014]

<sup>55</sup> *Ibíd.*, p. 5

<sup>56</sup> CENTRO ANDALUZ PARA LA EXCELENCIA. Buenas prácticas de gestión en administración pública : Estudio y análisis de las prácticas de gestión de organizaciones del sector público en los premios a la calidad de los servicios públicos y Administración Electrónica 2010 [en línea] <http://excelencia.iat.es/files/2012/09/guia-mp-ap-2005-2008.pdf> [consultado 27 Junio 2014]

<sup>57</sup> *Ibíd.*, p. 6

<sup>58</sup> *Ibíd.*, p. 7

<sup>59</sup> *Ibíd.*, p. 8

<sup>60</sup> *Ibíd.*, p. 9

Desde la perspectiva funcional de las herramientas de gestión electrónica de documentos, hay un gran número de capacidades que son necesarias para soportar efectivamente para la administración y distribución de contenido:

- Soportar formatos de archivos comunes
- Habilidad para permitir o restringir acceso específico y administrar permisos
- Indexación y habilidad de buscar en el contenido la metadata
- Versionamiento con la característica de proteger y desproteger documentos
- Integración con flujos de trabajo
- Habilidad para acceder al contenido vía web<sup>61</sup>

En la actualidad los procesos y las herramientas van más allá de estas capacidades para atender una gama mayor de requisitos:

- Capturar y reunir el contenido físico y el contenido digital
- Ayuda para cualquier formato de archivo
- Integrarse por completo con el proceso de negocio
- Soportar la taxonomía de información de la empresa
- Alta capacidad de trazabilidad
- Administración del ciclo de vida de los documentos desde su creación hasta su archivo o destrucción
- Seguridad integrada y administración de accesos
- Soporte a metadata robusta
- Alto nivel de disponibilidad y escalabilidad<sup>62</sup>

---

<sup>61</sup> Ibid., p. 5

<sup>62</sup> Ibid., p. 6

### **2.1.3. Gobierno electrónico**

#### **2.1.3.1. Historia**

Las definiciones del término Gobierno Electrónico se comprenden desde “él uso libre de las tecnologías de la información para superar el los límites físicos del uso del papel tradicional”; hasta” el uso de la tecnología para mejorar el acceso y distribución de los servicios del gobierno, para beneficiar a los ciudadanos, socios comerciales y empleados”. El tema común detrás de estas afirmaciones involucra la automatización de los procedimientos que se realizan en papel, lo que conlleva a nuevos estilos de administración, liderazgo y toma de decisiones; nuevas formas de tramitar negocios, escuchar a los ciudadanos y a las comunidades; y nuevas formas de organizar y entregar la información.<sup>63</sup>

El papel siempre ha sido el medio principal para registrar las interacciones entre ciudadanos y las entidades gubernamentales. Debido a que el registro es manual y requiere más espacio, su operación desalienta el almacenamiento de cantidades excesivas de información. A finales de los 80, se empezó a considerar que la automatización de la información afectaba el aumento de la productividad en el sector privado y público, así como el ahorro del presupuesto relacionado con la compra y uso de computadores. No fue sino hasta la década de los 90 que se empezaron a valorar las enormes ventajas relacionadas con el uso de las tecnologías de la información como herramienta de trabajo de manera significativa., tal y como se demostró con la asistencia que daban los registros electrónicos en la velocidad de las comunicaciones, eliminando la necesidad de utilizar servicios de fax y correo postal que en comparación operaban más lentamente. Los registros electrónicos adicionalmente propiciaron el ahorro en costos y espacio, en la medida que se podían almacenar grandes cantidades en el mismo espacio requerido para almacenar una cantidad baja comparándolo con los registros en papel<sup>64</sup>.

Durante los últimos años era habitual que los gobiernos fallaran en reconocer adecuadamente la planeación que se debía hacer para que el sector público estuviera en capacidad de recolectar y

---

<sup>63</sup> COLOMBIA. MINISTERIO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES. Evolución del gobierno en línea en Colombia 2011 [en línea]. [http://programa.gobiernoonlinea.gov.co/apc-aa-files/5854534aee4eee4102f0bd5ca294791f/Documento\\_de\\_evoluci\\_n\\_de\\_la\\_pol\\_tica\\_GEL\\_20110630.pdf](http://programa.gobiernoonlinea.gov.co/apc-aa-files/5854534aee4eee4102f0bd5ca294791f/Documento_de_evoluci_n_de_la_pol_tica_GEL_20110630.pdf) [consultado 25 junio 2014]

<sup>64</sup> NASER, Alejandra. El gobierno electrónico en la gestión pública. Santiago de Chile: Naciones Unidas, 2011. 42 p. (Serie gestión pública; no. 73 ) ISBN 978-92-1-121767-4

procesar con eficacia el volumen creciente de información, debido a que mientras los beneficios de las tecnologías de la información eran significativos, los medios electrónicos cambiaban a una velocidad alarmante dando como resultado la incompatibilidad de software o hardware obsoleto. Si un sistema de almacenamiento estaba desactualizado esto afectaba enormemente los registros electrónicos. De igual forma las personas que no estaba familiarizados con dicho software tenían dificultades obteniendo los registros electrónicos. También la transferencia de los formatos electrónicos es costosa, requiriendo múltiples conversiones de archivos, escaneo de documentos, indexación electrónica, compra de software y hardware, mantenimiento total del sistema de almacenamiento y entrenamiento adicional del personal. Estos impactos quebrantadores empezaron durante la época de los 70 y entre otras cosas, dieron como resultado una gran aceleración en las transacciones sociales y económicas, reasignación de los componentes de capital y trabajo, incremento de la velocidad y complejidad de las actividades sociales y económicas, ampliación de las habilidades requeridas para una persona promedio en el mejoramiento de sus hábitos de vida y una explosión en la cantidad de información y habilidades requeridas para que un ciudadano administre su diario vivir.<sup>65</sup>

De un lado, el incremento en la eficiencia del direccionamiento de la información generado por la adopción de las tecnologías de la información en el sector privado, incrementó la carga puesta en el gobierno a través de la aceleración de las transacciones económicas y sociales. Por otra parte, el uso de las tecnologías de la información en el sector privado, ha creado y continúa sosteniendo muchos sistemas esenciales para el desarrollo económico continuo necesario para mantener a un país. Esto es una evidencia de la relación entre la productividad conseguida mediante las tecnologías de la información y el estándar de vida de un país.

El término “Gobierno Electrónico” emergió a finales de los 90, pero la historia de la computación en los organismos gubernamentales puede ser trazada desde el comienzo de la misma historia de la computación. El Gobierno Electrónico nació de la popularidad de la Internet, aunque este no está limitado únicamente al uso de internet o de sistemas públicos para uso directo de los ciudadanos, el Gobierno Electrónico se refiere al uso por parte de las entidades gubernamentales de las tecnologías

---

<sup>65</sup> <sup>65</sup>Ibid., p. 10

de la información que tienen el beneficio de transformar las relaciones entre ciudadanos, negocios y otros componentes del gobierno.<sup>66</sup>

Actualmente los gobiernos están confrontando los retos del progreso en gobierno electrónico a transacciones más sofisticadas y complejas, interacciones en línea y mayor sensibilidad a las expectativas y preferencias de los usuarios. Esta confrontación consiste en experimentar los retos de moverse de un escenario de transformación que involucra una visión diferente de los servicios y procesos del futuro, en un ambiente que requiere mayor integración y acercamiento de los ciudadanos. Varios servicios importantes se encuentran avanzados en cuanto a integración en línea, pero aún hay complejidades sin resolver en la integración de los servicios entre las entidades y gobiernos a un mayor nivel.

En última instancia el gobierno electrónico apunta a mejorar el acceso y la entrega de los servicios del gobierno para beneficiar a los ciudadanos. Más importante es ayudar a apuntar para consolidar la visión de un gobierno eficaz, con transparencia y que maneja de una mejor forma los recursos sociales y económicos de los países subdesarrollados y en desarrollo.

#### **2.1.3.2. Visión del gobierno electrónico**

Los grupos de trabajo de gobierno electrónico que existen en el mundo en desarrollo, han identificado cinco categorías amplias de la visión comúnmente perseguidas en la implementación e implantación del gobierno electrónico,<sup>67</sup> con el fin de lograr convertirse en los medios para alcanzar metas sociales más amplias, que vayan más allá de la mera eficacia de los procesos de gobierno, al de la reforma total. Estas visiones no se enumeran en un orden particular de importancia pues cada país está en la libertad de determinar sus prioridades en cuanto a administración electrónica se refiere.

---

<sup>66</sup> Ibid., p. 13-14

<sup>67</sup> *The working group on E-Government in the developing world. Roadmap for E-Government in the developing world. 10 Questions E-Government leaders should ask themselves.* [en línea]. Pacific Council on International Policy. [Los Angeles, California, Estados Unidos]: 2002 [Consulta: 28 de diciembre de 2010]. Disponible en Web: <<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/apcity/unpan005030.pdf>>.

#### **2.1.3.3. Creación de un mejor ambiente para los negocios**

La tecnología es un catalizador probado en el incremento de la productividad y crecimiento de la economía, especialmente en las comunidades rurales y aquellas que están provistas con servicios inadecuados. El uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones en el gobierno y el establecimiento de la infraestructura de gobierno electrónico, ayudan a crear ambientes amigables para los negocios dinamizando la interacción y mejorando la interfaz entre el gobierno y los negocios. Cortando la redundancia en los procedimientos y acentuando la entrega inmediata y eficiente de servicios, el gobierno electrónico crea las condiciones que atraen inversiones.

Esta visión depende del país en la que se desarrolle, sus fuerzas en la industria y su ventaja competitiva. Una vez que se ha identificado, se debe incorporar en la estrategia de gobierno electrónico del país, con las entidades y los servicios públicos alineados a promover estos sectores. Por ejemplo la compra y venta de suministros de forma electrónica, puede abrir nuevos mercados en los negocios locales, apoyando el mismo proceso en el campo gubernamental, haciéndolo más competitivo y justo.<sup>68</sup>

#### **2.1.3.4. Consolidación del buen gobierno y aumento de la participación ciudadana**

Promover la transparencia y la responsabilidad en la gerencia y operaciones del gobierno gracias a la proliferación de las tecnologías de la información y las comunicaciones, también abre oportunidades para que los ciudadanos estén implicados activamente en los procesos políticos y de toma de decisiones del gobierno. Como una herramienta importante en la construcción de una tradición de transparencia y de buen gobierno, el gobierno electrónico puede lograr un avance en la lucha en contra de la corrupción, sin embargo, el gobierno electrónico por sí mismo no pone fin a la corrupción, debe estar acompañado de otros mecanismos para ser completamente eficaz. Al mismo tiempo el gobierno electrónico facilita la entrega rápida de información completa. La amplia difusión de las herramientas de la información ayuda a los ciudadanos a tomar decisiones informadas. La transparencia en la información no sólo fomenta la democracia sino que también inculca un sentido de la responsabilidad entre los líderes de gobierno.<sup>69</sup>

---

<sup>68</sup>Ibid., p. 15

<sup>69</sup>BUCHDA, S. "Rulers for business intelligence and competitive intelligence: an overview and evaluation of measurements approaches". *Journal of Competitive Intelligence and Management*, 2007, 4/2: 23-54.

#### **2.1.3.5. Mejoramiento de la productividad y eficacia del gobierno**

La reingeniería de procesos y procedimientos para disminuir los trámites complejos, facilita la entrega de los servicios, incrementa la productividad y beneficia el ahorro de bienes inherentes al gobierno electrónico. Específicamente ayuda a:

- Aumentar la productividad de los funcionarios estatales reduciendo los flujos de trabajo en menor cantidad de oficinas y menor gestión documental física.<sup>70</sup>
- Mejorar la capacidad para planear administrativamente el gobierno (usando mejores herramientas y mejorando el acceso a la información crítica, como por ejemplo, la planeación de una ciudad a través de sistemas de información geográfica GIS).<sup>71</sup>
- Incrementar el interés en los negocios en los que los ciudadanos participan debido al hecho de que el proceso es mucho más fácil y menos susceptible a la corrupción.<sup>72</sup>
- Inducir a la reducción de costos en el mediano y largo plazo. En el corto plazo sin embargo los costos tienden a aumentar debido a la provisión de personal debido a que los gobiernos deben ofrecer múltiples plataformas de entrega (la tradicional y la electrónica) durante la transición inicial.<sup>73</sup>
- Dinamizar las operaciones del gobierno. La mayoría de los procesos de gobierno se han desarrollado durante muchos años y usualmente implican muchos pasos, tareas y actividades. La dinamización de los procesos a través de las tecnologías de la información y las comunicaciones elimina los procesos redundantes y ayuda a reducir la burocracia.<sup>74</sup>

#### **2.1.3.6. Mejorar la calidad de vida de las comunidades en desventaja**

Las tecnologías de la información y las comunicaciones les permiten a los gobiernos, alcanzar a las comunidades marginadas mejorando su calidad de vida. Esto se traduce en el empoderamiento de estas comunidades en los procesos políticos, así como la entrega de servicios y bienes públicos que son muy necesarios. En última instancia la meta del gobierno electrónico es mejorar la interacción

---

<sup>70</sup>Ibid., p. 16

<sup>71</sup>Ibid., p. 16

<sup>72</sup>Ibid., p. 18

<sup>73</sup>Ibid., p. 20

<sup>74</sup>Ibid., p. 25

entre tres agentes principales: sociedad, gobierno y ciudadanos, con el objeto de estimular el progreso político, económico y social de un país.

#### **2.1.3.7. Infraestructura del gobierno electrónico**

La arquitectura de software se refiere a la estructura de alto nivel de un sistema de información en una organización<sup>75</sup>. Una plataforma tecnológica bien planeada y flexible es necesaria en los gobiernos para cubrir las demandas crecientes de servicios entregados por medio de canales electrónicos. La construcción de una arquitectura común en el gobierno electrónico requiere sistemas interoperables, seguros y confiables que adopten los estándares existentes en todos los niveles de las entidades del Estado. Esto es un acercamiento práctico que reduce los costos y los riesgos de administrar sistemas de información para mantener la revolución global de las tecnologías de la información y las comunicaciones en el sector público. Los sistemas interoperables en el gobierno permiten el intercambio de información de una entidad a otra sin sufrir los problemas técnicos que obstaculicen las operaciones gubernamentales.<sup>76</sup>

Las entidades públicas y privadas que se encuentran implicadas en la prestación de servicios en línea, cuentan con diferentes plataformas y sistemas de información de diferentes niveles de madurez y actualización tecnológica para el soporte de sus operaciones. Dentro de las plataformas se pueden encontrar soluciones abiertas y cerradas, de última tecnología o de años de implantación, con soluciones en diferentes lenguajes de programación, algunos orientados a objetos y predefinidos para ambientes web y comunicación servicios web y arquitecturas orientadas a servicios (SOA), algunos otros de programación estructurada, con diferentes lenguajes de programación según la plataforma de solución.<sup>77</sup> Igualmente, algunas entidades no cuentan con la información estructurada, o disponible para enviar a otras entidades de forma que los campos sean fácilmente distinguibles, dado que la información se encuentra en medio impreso y no existe ninguna copia electrónica estructurada.

---

<sup>75</sup> PEÑA AYALA, Ingeniería de software: Una guía para crear sistemas de información. México D.F : Instituto Politécnico Nacional, 2006. 119 p. ISBN 970-94797-0-9

<sup>76</sup> CEPAL. Libro blanco de interoperabilidad de gobierno electrónico para América Latina y el Caribe 2007. [en línea] <http://www.eclac.cl/ddpe/publicaciones/xml/2/37352/Libroblanco.pdf> [consultado 26 junio 2014]

<sup>77</sup> SERRA, A. Las redes ciudadanas: ¿Qué son y cómo funcionan? [en línea] 1998, <http://www.canet.upc.es/articleeuz.html>



La interoperabilidad implica la posibilidad de conectarse a las diferentes soluciones, por los medios en que la plataforma, los sistemas y los recursos de las entidades lo permitan, para que puedan intercambiar datos con las otras entidades. Una entidad puede satisfacer su servicio por medio de pantallas, y cambiar posteriormente a una arquitectura orientada a servicios (SOA) cuando su plataforma lo permita; o cualquier otra modificación entre la forma de satisfacer los servicios que están asociados a un trámite.<sup>78</sup>

Así mismo, la interoperabilidad requiere que la información sea compatible entre los procesos y entidades que la manejan. Es decir, cada entidad tiene una definición propia de los datos que manejan sus sistemas de información, que generalmente es diferente a las de las otras entidades.<sup>79</sup>

Para que los servicios en línea puedan prestarse de forma coherente y compartiendo los datos, es necesario que haya un estándar de manejo de información y posibilidad de transformaciones entre los datos según la definición de las entidades y el estándar definido para la interoperabilidad. Es de anotar, que según las mejores prácticas de la implantación de SOA, se recomienda que el proceso de transformación sea independiente de las plataformas de las entidades; es decir, que sea el ambiente de interoperabilidad quien se encargue de las transformaciones.

Adicionalmente la infraestructura de gobierno electrónico involucra los siguientes componentes<sup>80</sup>:

- Visión global de los servicios (trámites)
- Gobernabilidad
- Sistemas comunes
- Capacitación
- Infraestructura técnica
- Marco legislativo

---

<sup>78</sup>VAN DEN BREKEL, G., & BAUER, B. Innovative information and communication systems for scientific libraries: 10 questions about practice and experience covering Web 2.0 to Emerging Technologies. An interview with Guus van den Brekel, information specialist for the medical library at Groningen University (Netherlands) by Bruno Bauer, 2010.<http://hdl.handle.net/10760/3945>

<sup>79</sup> CEPAL. Op. Cit., p. 23

<sup>80</sup>GÓMEZ-DÍAZ, R., & GARCÍA PALACIOS, J. Los documentos electrónicos de archivo: pautas para la realización del Nuevo diccionario de archivística, 2006. In Scire.

### 2.1.3.8. Retos del gobierno electrónico

En las estrategias de gobierno electrónico emergentes se han identificado los siguientes retos:

- Lograr una entrega eficiente de servicios públicos aun cuando estos no hayan sido resueltos por las estrategias de gobierno electrónico.<sup>81</sup>
- Anticipar las estrategias de gobierno electrónico a las nuevas tecnologías emergentes y que respondan a ellas rápidamente.<sup>82</sup>
- Contribución a la formulación y puesta en marcha de las políticas de gobierno electrónico por parte de las asociaciones globales y nacionales.<sup>83</sup>
- Fijación de sistemas de información confiables en el gobierno electrónico teniendo en cuenta la explosión creciente de información y de nuevos desarrollos.<sup>84</sup>
- Evitar la sobrecarga de los sitios web gubernamentales con toda clase de información y al mismo tiempo cubrir todas las necesidades de información en las transacciones de los ciudadanos de una forma fácil y amigable.<sup>85</sup>
- Aprovisionamiento de propiedades adecuadas de búsqueda en los sitios de web del gobierno electrónico para disponer de la información adecuada.<sup>86</sup>
- Uso de la web semántica en el gobierno electrónico para mejorar la calidad de la información requerida.<sup>87</sup>
- Monitoreo de las inversiones en gobierno electrónico como los problemas serios de baja productividad en las inversiones que han empezado a salir a flote.<sup>88</sup>

---

<sup>81</sup> COLOMBIA. MINISTERIO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES. Evolución del Gobierno en Línea en Colombia 2011. [en línea]. [http://programa.gobiernoonlinea.gov.co/apc-aa-files/5854534aee4eee4102f0bd5ca294791f/Documento\\_de\\_evoluci\\_n\\_de\\_la\\_pol\\_tica\\_GEL\\_20110630.pdf](http://programa.gobiernoonlinea.gov.co/apc-aa-files/5854534aee4eee4102f0bd5ca294791f/Documento_de_evoluci_n_de_la_pol_tica_GEL_20110630.pdf) [consulta 16 mayo 2014]

<sup>82</sup> Ibid., p. 6

<sup>83</sup> Ibid., p. 6

<sup>84</sup> Ibid., p. 7

<sup>85</sup> Ibid., p. 7

<sup>86</sup> Ibid., p. 7

<sup>87</sup> Ibid., p. 8

<sup>88</sup> Ibid., p. 8

- Prevención para que los gobiernos no se centren en una sola compañía proveedora de tecnologías de información, de modo que se promueva la competencia y se beneficien las demás empresas proveedoras de tecnología, los gobiernos y los ciudadanos.<sup>89</sup>
- Impulso legal del gobierno electrónico entre naciones y ciudadanos teniendo en cuenta las dificultades en la implantación de leyes referentes a la regulación electrónica.<sup>90</sup>
- Incorporación de los requisitos de auditoría que actualmente se pasan por alto en la administración del gobierno electrónico y aprender de las lecciones de los informes de auditoría.<sup>91</sup>
- Uso de software libre para la reducción de costes.<sup>92</sup>
- Aprovisionamiento de tecnologías de la información ecológicas para prevenir el calentamiento global y el cambio climático.<sup>93</sup>
- Hacer del gobierno electrónico un desafío directivo y que los encargados la institucionalicen como un soporte a la alta gerencia<sup>94</sup>

#### **2.1.3.9. Prácticas en gobierno electrónico a nivel mundial**

El gobierno electrónico en el siglo XXI, es considerado como una herramienta indispensable para la transformación de la administración pública, incrementando la eficiencia y eficacia de la gobernabilidad de los países y la participación ciudadana. Por otra parte es interesante identificar aspectos relevantes como el definir que la calidad y la innovación hagan parte de las exigencias para los nuevos gobiernos y que esto permita la utilización de mecanismos como Gobierno Electrónico para lograrlo.

En el contexto de la investigación, se identificaron las prácticas de gobierno electrónico a nivel mundial, que han surgido en diferentes gobiernos al momento de implementar dentro de sus estrategias, Gobierno Electrónico como política de carácter estatal teniendo en cuenta que existe

---

<sup>89</sup> Ibid., p. 8

<sup>90</sup> Ibid., p. 8

<sup>91</sup> Ibid., p. 9

<sup>92</sup> Ibid., p. 9

<sup>93</sup> Ibid., p. 9

<sup>94</sup> Ibid., p.10

diversidad en cuanto a contextos políticos, económicos y geográficos; los cuales se ven reflejados en la divulgación de los avances en el área de administración pública, democracia y participación ciudadana (ver anexo 2).

#### **2.1.4. Componente Gobierno - Ciudadano**

Un ciudadano entra en contacto con el Estado para adquirir y ejercer derechos o cumplir obligaciones, obteniendo un resultado específico a través de la realización de trámites, esto puede darse cada vez que lo requiera o lo deba realizar en la vida, sin que estos momentos sean obligatoriamente cronológicos, ni dependientes, ni cíclicos, ni permanentes en el tiempo. El Estado, con el propósito de atender las necesidades de la ciudadanía en general, identifica y habilita múltiples mecanismos que le permitan a esta acceder de manera simple y ágil a la información y servicios que le provee. Finalmente, son las Entidades de Gobierno, quienes a través de la oferta de trámites y servicios, y soportadas en sus procesos de negocio y tecnologías de información, realizan la entrega de los servicios e información de interés.

En la medida que el volumen de servicios, trámites y contenidos crece, la necesidad de dinamizar los canales de prestación y puntos de contacto de las Entidades de Gobierno con el Ciudadano, involucra no solamente el despliegue de servicios utilizando tecnologías de información y comunicaciones, y atención personalizada (oficinas, centros de atención y contacto), sino en la mayoría de los casos, el intercambio de información con otros entes (otras entidades, organizaciones privadas y academia) que permitan garantizar la entrega de servicios e información de manera completa y adecuada hacia el ciudadano minimizando pasos innecesarios y evitando que sea este quien se tenga que desplazar a diversas entidades para obtener la información necesaria de una entidad para tener acceso a sus derechos y obligaciones.<sup>95</sup>

##### **2.1.4.1. Las TIC y el buen gobierno**

Las buenas prácticas de los gobiernos y las TIC han contribuido a la formación de una nueva ideología que se denomina como una modalidad de Gobierno Corporativo, este contribuye al

---

<sup>95</sup>COLOMBIA. MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES. El gobierno en línea en Colombia 2008-2009. PNUD. Universidad de los Andes. Ediciones Uniandes, 2009.

mejoramiento de herramientas de aprendizaje, condiciones de trabajo y a la aplicación de gestiones del Gobierno en el campo de las tecnologías de la información<sup>96</sup>. Es importante resaltar que estas han sido consideradas como una herramienta clave de gobernabilidad ya que fomentan las oportunidades en cuanto al crecimiento y desarrollo de los países. Estas tienen la capacidad de aumentar el nivel de calidad de vida, al igual que aumentar los índices de desarrollo, permitiendo hacer más sólidas las democracias. Su nivel de impacto con respecto al buen gobierno, se puede evidenciar de forma explícita en los servicios de educación a nivel mundial, contribuyendo a la educación a distancia, así como actividades culturales. Por el aumento en la noción ciudadana ha mejorado la seguridad pública, la aplicabilidad de los derechos humanos, la prestación de servicios a las personas discapacitadas, así como se ha logrado la diversificación de los servicios que evita que los trámites sean engorrosos y ha disminuido la congestión de personas en las entidades públicas.

Así mismo, la sociedad actual ha demandado mayor transparencia y eficiencia por parte de los Gobiernos, demostrando así la descentralización e independencia, para poder expresar de forma directa sus inquietudes, inconformidades y sugerencias. La participación ciudadana es uno de los pilares de la estrategia del Gobierno, en la utilización de la herramienta Gobierno en Línea, evidenciando el interés de los dirigentes por satisfacer las necesidades de los usuarios (ciudadanos). En la actualidad se puede observar que en muchos países y en particular en América Latina, la participación de la ciudadanía y de los movimientos sociales en un sentido más organizado, ha incrementado el proceso de la toma de decisiones de carácter gubernamental, evidenciando un interés enfocado a alcanzar las decisiones públicas en cooperación con la población.

La difusión de las herramientas que involucra las TIC como son las computadoras, internet, y la comunicación móvil, han contribuido a proveer a la sociedad de los instrumentos necesarios para el acceso de la ciudadanía al conocimiento y apoyar de esta manera a aumentar la productividad en los diferentes campos industriales. Por este motivo, uno de los desafíos que han tenido que afrontar los Gobiernos, es el referente a la integración de las TIC para permitir el desarrollo y avance de los diversos segmentos de la sociedad, hacia la innovación y adaptación de las nuevas tecnologías para mejorar los procesos gubernamentales con miras a reducir las brechas sociales y económicas. A raíz

---

<sup>96</sup>LARA BERSANO, Calot de Flamerich. Mejores prácticas de gobierno electrónico: indicadores actuales y su pertinencia en la E-Sociedad. 1a ed. Buenos Aires: el autor, 2006.

de esto se han creado políticas públicas que fomentan el uso de las TIC, lo cual involucra a todos los sectores de la sociedad, a extender la libertad humana y reducir la brecha digital.

Es evidente que hoy en día los ciudadanos cuentan con mejores niveles de acceso a las tecnologías de información y pueden realizar múltiples trámites gestión en línea, al igual que se percibe un control más eficiente por parte del estado de las cuentas fiscales, ya que gracias a estas herramientas, se ha facilitado el acceso a la información de los contribuyentes y mejorado sus tiempos de respuesta y exactitud. De igual manera se ha mejorado el acceso a la información de carácter público que hasta hace muy pocos años era difícilmente accesible, así como se ha fortalecido la transparencia en una gran cantidad de gestiones públicas, como lo son las transacciones realizadas por el Estado con proveedores y contratación públicas.<sup>97</sup>

#### **2.1.4.2. Acceso a los servicios e información gubernamentales a través de las TIC**

En la década de los 90's el sector de las telecomunicaciones en el gobierno estaba a cargo de un solo proveedor. Debido al surgimiento de nuevos proveedores se promovió la necesidad de ajustar la política pública en lo concerniente a la regulación de la provisión de redes y servicios de telecomunicaciones. Debido a esto, las autoridades sectoriales tomaron la iniciativa de evaluar los modelos convencionales de alta intervención estatal.<sup>98</sup>

Anualmente a nivel mundial se realiza un informe respecto a la accesibilidad de los servicios del Estado a través de las TIC, en donde se evalúa la oferta de servicios en cuanto a los recursos transaccionales, servicios en línea, redes de telefonía, consolidación de la infraestructura de telecomunicaciones, presencia web de los ministerios y otros organismos gubernamentales, telecomunicaciones móviles, integración de servicios, presencia de portales nacionales, evolución del marco normativo y cobertura de banda ancha.<sup>99</sup>

---

<sup>97</sup> Ibid., p.50

<sup>98</sup> Ibid., p.51

<sup>99</sup> Ibid., p.51

### **2.1.4.3. Comercio y negocios electrónicos**

El comercio electrónico también conocido como e-commerce, o Electronic Commerce en inglés es considerado como la compra y venta de productos o servicios a través de sistemas electrónicos como el internet.<sup>100</sup> Los componentes del comercio electrónico están constituidos por un portal Web, una sólida y robusta base de datos, medios de acceso a internet, etc. Gracias al comercio electrónico es posible que las entidades sean más eficientes en sus servicios y de igual forma permite que se pueda construir un contacto más cercano con sus proveedores sin importar el lugar de ubicación, ya que la distancia ya no es considerada como un obstáculo para vender en un mercado global.

Por otro lado, es importante destacar que el comercio electrónico es una tendencia que está teniendo un gran crecimiento y desarrollo, lo cual ha conllevado al cambio de los hábitos comerciales en la forma de realizar negocios, reactivando los agentes esenciales del crecimiento económico en las naciones. Las economías modernas que se enmarcan en el contexto de la sociedad de la información, se basan en un gran potencial de crecimiento en su producción, que surge como resultado de la incursión del uso de herramientas como el internet en toda clase de entidades y en las operaciones que realizan las mismas.<sup>101</sup>

Los procesos de comercio en las entidades se pueden realizar de dos formas: ya sea por un sistema cerrado (intranet) o abierto (internet). Cuando se realiza comercio electrónico por la intranet, este se hace a través de redes de carácter privado, las cuales basan su funcionamiento bajo normatividad técnica previamente establecida y reguladas por códigos de acceso y directrices establecidas por las mismas entidades. Por otra parte, el internet es una estructura abierta, no centralizada y multidireccional en la interactividad que brinda, la cual permite una conexión en red de todas las redes informáticas de cualquier lugar del mundo. Es importante resaltar este contraste de distinción entre estas dos modalidades de comercio electrónico, por que debido a estas se puede determinar la selección de una u otra, ya que esto implica el análisis y la evaluación de los riesgos jurídicos y tecnológicos de cada una de ellas.<sup>102</sup>

---

<sup>100</sup> [Ibid., p.14](#)

<sup>101</sup> [Ibid., p.14](#)

<sup>102</sup> [Ibid., p.16](#)

Teniendo en consideración que el comercio electrónico es una modalidad en el aspecto mercantil, que permite agilizar las relaciones que existen entre los comerciantes y personas distantes que quieren adquirir un producto o servicio, es importante disminuir la incertidumbre de los aspectos jurídicos de acuerdo a la forma como se realiza la actividad mercantil. De esta manera surgen estudios que promueven la normatividad para cualquier aplicación del comercio electrónico que promuevan la regulación del mismo y exijan total transparencia en la utilización del mismo por parte de las entidades.

#### **2.1.4.4. TIC y Educación**

La concepción clásica de salón de clases se transformó para la mayoría de los estudiantes, los cuales ahora tienen la opción de inscribirse en cursos ofrecidos en ubicaciones remotas, así como los estudiantes tradicionales que reciben enseñanza en una ubicación específica, son expuestos a una gran variedad de tecnología para apoyar su proceso de aprendizaje.

La Word Wide Web en el siglo 21 se extendió rápidamente en las aulas. Esto ha significado que los instructores han podido enseñar como tener acceso a información y adquirir datos en tiempo real para su uso en clase como métodos de demostración de ejemplos y procedimientos de laboratorio, y si lo desea, preparar sus presentaciones basadas únicamente en los formatos digitales. Los estudiantes educados bajo este tipo de estructura se han beneficiado al recibir información clara y pertinente, presentada en una variedad de estilos. Las herramientas más importantes usadas como ayuda de instrucción son:

- Acceso a internet
- Paquetes de bases de datos
- Recursos multimedia
- Plataformas de ambiente educativo virtual<sup>103</sup>

El acceso a internet en las aulas de clase, tiene innumerables beneficios en la disponibilidad a la información de forma inmediata, por ejemplo, la información de la actividad sísmica de la tierra

---

<sup>103</sup> ROQUET GARCIA, Guillermo. World wide web en educación 2006. [en línea] <http://iupuebla.com> [consultado 22 mayo 2014]



puede ser consultada en línea y ha podido ser utilizar en cursos de geología y de ingeniería civil, cuando se enseña acerca de la resistencia en diseño estructural y cuando se necesita. Fuentes como información de patentes, revistas y bases de datos especializadas que se encuentra en línea, permiten a los estudiantes y educadores realizar demostraciones rápidas para entrenar a los estudiantes en cómo encontrar información que soporte su enseñanza y dirigir búsquedas en un marco efectivo y eficiente.<sup>104</sup>

Así mismo, la ventaja de las bases de datos integradas y disponibles en línea, es que permiten eliminar gran parte del trabajo en la recolección y análisis de datos; lo cual implica que los docentes ya no tienen que limitarse a dar una exposición en una cantidad limitada de tiempo y a los estudiantes deducir rápidamente tendencias de datos.

El ascenso de las tecnologías de hardware y software para las comunicaciones, es sólo uno de los aspectos revolucionarios en la educación del siglo 21. El siguiente aspecto importante es el cambio emergente en los métodos empleados para enseñar y aprender por sí mismos. Los estudiantes tienen la posibilidad de graduarse en centros de estudio en donde el enfoque de aula es el trabajo activo y colaborativo como norma. Estos enfoques del aprendizaje y la enseñanza son mucho más centrados en el carácter interactivo de la comunicación, en reemplazo de los canales de comunicación de emisor y receptor tradicionales. Los planes de estudio a nivel mundial se han modernizado con el nuevo enfoque de la comunicación, mediante actividades de aprendizaje y trabajo en equipo.

#### **2.1.4.5. Seguridad y protección de la privacidad**

Teniendo en cuenta que el uso de las tecnologías ha mejorado el nivel de calidad de vida de los ciudadanos, estas también crean nuevos riesgos que deben considerar las entidades públicas, ya que debido a la política de gobierno electrónico, se ha generado la creación de bases de datos con información de carácter personal de cada uno de los usuarios que han utilizado alguno de los servicios ofrecidos por este<sup>105</sup>. La obligación de proteger la información personal recolectada es específicamente del ente recolector y administrador de la información, en este caso el Estado. Este deber está explícito en diversos instrumentos elaborados por entidades competentes a nivel

---

<sup>104</sup> Ibid.

<sup>105</sup> RODRÍGUEZ, Gladys S. Gobierno electrónico: hacia la, Modernización y transparencia De la gestión pública. Caracas: CODES, 2004. p. 35

internacional, como la ONU y la OCDE, donde se confirma la responsabilidad de los entes recolectores y administradores de la información. Estas organizaciones de igual forma exigen establecer la legislación sobre esta protección, así como las sanciones y acciones para cuando esta protección sea violada.<sup>106</sup>

Las diversas exigencias que establece esta legislación, resaltan los derechos que tienen las personas de conocer y obtener la información que se encuentra custodiada por los administradores de esta. De igual manera las entidades están obligadas a implementar medidas de protección de la información y ser legalmente responsables por el control de esta.<sup>107</sup>

#### **2.1.4.6. Portafolio de servicios al ciudadano del gobierno electrónico en Colombia**

Según las estadísticas de Gobierno en Línea realizadas en el 2010, se muestra que Colombia tiene aproximadamente 2720 trámites y servicios para el ciudadano, de los cuales solamente una fracción puede ser prestada en línea. Esfuerzos adelantados por la administración pública, han permitido identificar que los trámites no son aislados entre si, sino que por el contrario unos se convierten en insumos de otros, lo que conlleva a la creación de “cadenas de trámites” de las cuales se han documentado más de 500. Esta realidad señala la importancia para las entidades de intercambiar información, haciendo necesario contar con un marco de interoperabilidad para armonizar los procesos de intercambio de información.<sup>108</sup>

La metodología de rendición de cuentas implementada por el Gobierno Nacional por medio de la herramienta Gobierno en Línea, sirve como mecanismo para que los ciudadanos y las empresas estén más y mejor informados, ya que a través de esta se pueden conocer los resultados e impacto de las políticas, programas y proyectos relativos a mejorar la competitividad del país. Desafortunadamente la mayoría de los ciudadanos no tiene conocimiento de la existencia de este tipo de servicios. Por este motivo el Gobierno Nacional ha impulsado acciones para realizar una mayor capacitación y divulgación de los servicios ofrecidos por Gobierno en Línea, con miras a incrementar la participación ciudadana y así lograr que los ciudadanos y las empresas usen Gobierno en Línea para

---

<sup>106</sup>Ibid.

<sup>107</sup>Ibid.

<sup>108</sup>Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. El gobierno en línea en Colombia 2008-2009.PNUD. Universidad de los Andes. Ediciones Uniandes, 2009.

relacionarse con las entidades de carácter público, realizar veeduría de las actividades realizadas por el Estado; y tener una participación democráticamente activa en la evaluación de leyes, decretos y diversas iniciativas.<sup>109</sup>

## **2.2. MARCO JURÍDICO**

En este capítulo se desarrolla el marco normativo que permite integrar las teorías con el conjunto general de estándares relacionadas con la gestión documental electrónica, el marco legal en el cual se identifican las bases sobre las cuales las instituciones constituyeron el alcance y naturaleza de la normatividad que regula la materia y el marco político en donde se relacionan las políticas comunes de las instituciones para la gestión de sus documentos electrónicos.

### **2.2.1. Marco normativo**

La inclusión del conjunto general de normas, lineamientos y metodologías relativas a la gestión electrónica de documentos, surge de la necesidad de comprender la forma en la que se deben desarrollar los componentes de la gestión documental electrónica de acuerdo con los conceptos relacionados a esta, especificados en el marco teórico del presente documento.

A nivel internacional se han formulado normas técnicas relacionados con la gestión documental electrónica, como lo son el estándar internacional ISO 15489, el estándar Europeo MOREQ, el estándar de los Estados Unidos DoD 5015.2 y el estándar Australiano AS ISO 15489, entre otros.

#### **2.2.1.1. ISO 15489**

La ISO 15489 es un estándar internacional que define las mejores prácticas para el manejo de documentos y registros tanto en soporte papel como electrónicos. La ISO 15489 es definida y actualizada por la Organización Internacional para la Estandarización ISO por su sigla en inglés *International Organization for Standardization*, la cual fue definida a partir del estándar australiano *AS 4390-1996: Gestión de Registros*, que ha sido promovida como una mejor práctica para la

---

<sup>109</sup> Ibid.

salvaguarda de registros. Después que la ISO emitiera la ISO 15489, el Gobierno Australiano retiró el estándar AS 4390-1996.<sup>110</sup>

El estándar ISO 15489 es una ayuda para todas las organizaciones que necesiten asegurar que sus documentos y registros sean apropiadamente mantenidos, accesibles, categorizados e indexados durante el ciclo de vida tanto del documento como del registro. El estándar está dividido en dos partes: La *ISO 15489:1-2002, Record Management – Part 1: General*; y la *ISO 15489.2-2002, Record Management – Part 2: Guidelines*.<sup>111</sup>

Esta norma incluye la metodología DIRKS (Designing and Implementing Record-Keeping Systems), que contempla ocho pasos diseñados para ayudar a las organizaciones a implementar efectivos sistemas de salvaguarda de registros.<sup>112</sup>

#### **2.2.1.2. MOREQ: Model Requirements for Management of Electronic Records**

Según Mollano Collado, el Moreq es un “*estándar europeo para la gestión de registros electrónicos Electronic Records Management (ERM) desarrollada por la IDABC (Interoperable Delivery of European eGovernment Services to Public Administration, Businesses and Citizens)*”. Sus especificaciones fueron desarrolladas en 1991, y comprende 390 requerimientos y 127 elementos de modelos de metadatos, disponibles para libre descarga en la página web de IDABC.<sup>113</sup>

Se considera como un modelo de requerimientos fundamental para la gestión de registros electrónicos, siendo aplicable tanto para el sector privado como para el sector público, también para sistemas de gestión de registros manuales (basados en papel) y electrónicos.

---

<sup>110</sup> SERRA SERRA, J. La norma ISO 15489, 2005. In *Sistemas de Gestión de la Documentación Administrativa*, Barcelona (Spain), 17th October 2005. <http://hdl.handle.net/10760/6774>

<sup>111</sup> SUIZA. INTERNATIONAL ORGANIZACIÓN FOR STANDARDIZATION. ISO 15489:1-2002, Record Management – Part 1: General; y la ISO 15489.2-2002, Record Management – Part 2: Guidelines. 2000.

<sup>112</sup> ALFONSO, José Alberto. La norma ISO 15489 : Un marco sistemático de buenas prácticas de gestión documental en las organizaciones 2006 [en línea] [http://eprints.rclis.org/12263/1/Alonso\\_Garcia\\_Lloveras\\_-\\_La\\_norma\\_ISO\\_15489.pdf](http://eprints.rclis.org/12263/1/Alonso_Garcia_Lloveras_-_La_norma_ISO_15489.pdf) [consulta 19 mayo 2014]

<sup>113</sup> MOYANO-COLLADO, J. Desarrollo e implantación de un sistema de gestión documental en una organización, 2009. <http://hdl.handle.net/10760/3860>

### 2.2.1.3. DublinCore

DublinCore es un modelo de metadatos elaborado y auspiciado por la DCMI (Dublin Core Metadata Initiative), una organización dedicada a fomentar la adopción extensa de los estándares interoperables de los metadatos y a promover el desarrollo de los vocabularios especializados de metadatos para describir recursos para permitir sistemas más inteligentes del descubrimiento del recurso.<sup>114</sup>

Las implementaciones de DublinCore usan generalmente XML y se basan en el Resource Description Framework. DublinCore se define por ISO en su norma ISO 15836 Uso de *DublinCore* del 2003, y la norma NISO Z39.85-2007 del mismo nombre. El nombre viene por Dublín (Ohio, Estados Unidos), ciudad que en 1995 albergó la primera reunión a nivel mundial de muchos de los especialistas en metadatos y Web de la época.<sup>115</sup>

De igual manera existen las siguientes normas y regulaciones internacionales:

- Normas de libertad de información
- Normas de privacidad (The privacy Act – US; Data protection Act – UK)
- Ley de eliminación del papel (GovernmentPaperworkEliminationAct – US)
- Admisibilidad Legal y peso evidencial de la información electrónica almacenada (BSI PD 0008 – UK)
- Comisión de valores y cambios (U.S. Securities and Exchange Commision – US)
- Ley de Servicios Financieros (FinancialServices and MarketsAct 2000 – US)
- Ley Sarbanes-Oxley – US
- Estándares Internacionales de Información Financiera (International FinancialReportingStandards).<sup>116</sup>

---

<sup>114</sup> ROJAS YEPEZ, Serbe Leon. Aplicación del esquema de metadatos Dublin Core en la biblioteca digital de la Universidad de Antioquia. Medellín, 2010, 91 h. Trabajo de grado (Bibliotecología). Universidad de Antioquia. Escuela Interamericana de Bibliotecología.

<sup>115</sup> Radovanovic, D. Semantic Web and Electronic Information Resources, 2003. In The 8th ZBUS conference- Usage of electronic resources of information, Belgrade, 26.9.2002...Infotheca. pp.157-163. <http://hdl.handle.net/10760/3817>

<sup>116</sup> CLERIGUÉ ARRIETA, Roberto. Integración de metadatos en un sistema de información corporativo: La ide de navarra 2009 [en línea] <http://www.geografia.us.es> [consulta 27 mayo 2014].

#### 2.2.1.4. Metodologías de implementación de sistemas de gestión documental

Un sistema de información para la Gestión Documental, debe concebirse desde su inicio como un sistema integral que se ajuste conceptualmente a los principios de la gestión de la función pública, a los parámetros archivísticos y a los objetivos de una política de gobierno electrónico. Es por ello que no obstante, por desigual desarrollo tecnológico, se recomienda que la metodología utilizada para el desarrollo o adecuación de un sistema de gestión documental involucre y surta una etapa de análisis y diseño conceptual del sistema integral, acorde con los parámetros y normas archivísticas y en caso de automatizar el sistema, se determine y adopte la plataforma tecnológica adecuada de conformidad con los alcances de un proyecto de implementación de un sistema de gestión documental.

En efecto, la automatización de los procesos de producción de documentos se sustenta en los principios que orientan la misma gestión documental:

- Institucionalidad: Los documentos son una herramienta para institucionalizar las decisiones administrativas de cada entidad.<sup>117</sup>
- Instrumentalizado: Son todos los registros de información producida o recibida por una entidad pública en razón de sus actividades o funciones y que culminan con una decisión administrativa.<sup>118</sup>
- Responsabilidad: Cada entidad deberá designar dentro de su planta de personal un funcionario que asuma la responsabilidad de la organización, conservación, uso y manejo de los documentos.<sup>119</sup>
- Responsabilidad de los particulares: Los particulares que por cualquier razón legítima tengan acceso a los documentos producidos por una entidad son responsables del buen uso que se dé a dicho documento.<sup>120</sup>
- Racionalidad: En la gestión documental se deberán tener en cuenta los principios y normas de racionalización, simplificación, supresión, y automatización de trámites.<sup>121</sup>

---

<sup>117</sup> D'ALOS MONER, ADELA. La gestión documental aspectos previos a su implementación. En: El profesional de la información, 2006, mayo – junio. V. 15, no. 3. Pp 222-226

<sup>118</sup> *Ibíd.*

<sup>119</sup> *Ibíd.*

<sup>120</sup> *Ibíd.*

<sup>121</sup> *Ibíd.*

- Modernización: La gestión documental deberá contribuir a modernizar los procesos y procedimientos de producción de documentos y su disposición final.<sup>122</sup>
- Publicidad: Sin perjuicio de las disposiciones que protegen la confidencialidad de los documentos, el contenido de los archivos deberá ser público.<sup>123</sup>
- Interoperabilidad: Los planes y programas de modernización de infraestructura tecnológica deberán prever la comunicación de los diferentes sistemas de gestión documental entre entidades.<sup>124</sup>
- Estandarización: La Gestión Documental deberá promover gradualmente la estandarización de procesos, procedimientos y formatos que apoyen la consolidación del Sistema Nacional de Archivos, con criterios transversales para el caso de entidades de diferentes sectores que interactúan en la toma de una decisión administrativa; y verticales por sectores.<sup>125</sup>

Es necesario hacer mención a lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley 594, en relación con la gestión documental: *“Las entidades públicas deberán elaborar programas de gestión de documentos, pudiendo contemplar el uso de nuevas tecnologías y soportes, en cuya aplicación deberán observarse los principios y procesos archivísticos”*<sup>126</sup>.

En el Artículo 19 se establece: *“Las entidades del Estado podrán incorporar tecnologías de avanzada en la administración y conservación de sus archivos, empleando cualquier medio técnico, electrónico, informático, óptico o telemático.”*<sup>127</sup>

Como se puede observar, dentro de los presupuestos de la gestión documental se contempla la aplicación de herramientas tecnológicas para su realización, no obstante, es importante recalcar que estas solamente tendrán una aplicación efectiva en la medida en que se formulen dentro de una estrategia integral de Gobierno Electrónico.

---

<sup>122</sup> *Ibíd.*

<sup>123</sup> *Ibíd.*

<sup>124</sup> *Ibíd.*

<sup>125</sup> *Ibíd.*

<sup>126</sup> COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPUBLICA Ley 594 (14, Julio, 2000). Por medio de la cual se dicta la ley general de archivos y se dictan otras disposiciones. Diario oficial. Bogotá. 2000.

<sup>127</sup> *Ibíd.*, p.6

### **2.2.2. Marco legal**

Los avances legales en Colombia apuntan al reconocimiento de la información como una herramienta necesaria para la adecuada toma de decisiones, pero también para acercar el gobierno a las personas. Por esta razón surge la necesidad de incluir el marco legal en el que están inmersos los conceptos desarrollados en esta investigación, logrando con ello una mayor penetración de los conceptos de democracia participativa.

#### **2.2.2.1. Gobierno en línea en Colombia**

En el año 2000 se establece la estrategia del gobierno en línea en Colombia, cuyo objetivo es contribuir a la eficiencia y la transparencia del estado Colombiano. La premisa de esta estrategia, es la promoción de la oferta de información y de cada uno de los servicios que presta el estado a través de la internet, facilitando de esta manera, la gestión en línea de los todos los organismos gubernamentales y sirviendo como apoyo en su función de servicio al ciudadano; creando el concepto de gestión gubernamental a través de medios electrónicos y de atención a la ciudadanía de forma remota.<sup>128</sup>

En el mismo año se formuló la Agenda de Conectividad y esta misma fue establecida como política del estado, orientada a impulsar el desarrollo de la sociedad y economía del país, con el fin de aumentar la conectividad del sector productivo, y a la vez una modernización en las instituciones públicas y de gobierno para permitir la accesibilidad de la información. La Agenda de Conectividad es el programa bandera del Ministerio de las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones, el cual tiene como objetivo principal el construir, liderar, promover e impulsar la estrategia de Gobierno en Línea para que por medio de la utilización de las tecnologías de la información y comunicación (TIC), se facilite la interacción constante, eficiente, eficaz y transparente del ciudadano y las empresas estatales. La labor fundamental de Agenda de Conectividad, está direccionada en el desarrollo de estrategias y para esto ha desarrollado diversas acciones concretas para realizar la materialización de propuestas, a una administración pública mediada por las (TIC).<sup>129</sup>

---

<sup>128</sup> COLOMBIA, MINISTERIO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES. Evolución del gobierno en línea en Colombia 2011.[en línea] [http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/apc-aa-files/5854534aee4eee4102f0bd5ca294791f/Documento\\_de\\_evoluci\\_n\\_de\\_la\\_pol\\_tica\\_GEL\\_20110630.pdf](http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/apc-aa-files/5854534aee4eee4102f0bd5ca294791f/Documento_de_evoluci_n_de_la_pol_tica_GEL_20110630.pdf) [consulta 17 Mayo 2014]

<sup>129</sup> Ibid.



De igual forma en Colombia se ha establecido otra estrategia por parte del Gobierno, la cual consiste en el otorgamiento de premios y reconocimientos en pro de impulsar la aceptación y la utilización del E-Government. El ejemplo más directo de esto es el premio “Colombia en línea”, implementado en el año de 2006 con el objeto de estimular y promover cada uno de los contenidos que son publicados en las páginas web que tienen algún tipo de relación con Colombia y con esto incrementar la eficiencia y fortalecimiento de E-government en Colombia.<sup>130</sup>

La estrategia del Gobierno en línea en Colombia, se implementa a través de cuatro fases mediante un desarrollo gradual y progresivo, el cual tiene como fin hacer más fácil la interacción de los colombianos con las entidades del estado.<sup>131</sup> Dichas fases se definieron de la siguiente manera:

- **Fase de información en línea:** La cual estaba definida con un plazo de implementación en el año 2008. El objetivo central para esta fase, es que las entidades públicas habilitaran sus sitios web para brindar en línea, información básica de su gestión y de las temáticas pertinentes para las mismas.
- **Fase de interacción en línea:** Se estableció su implementación en el 2008 para las entidades del orden nacional y el año 2009 para las entidades del orden territorial, cuya estrategia fundamental era la de habilitar la comunicación de dos vías entre entidades y ciudadanos y a su vez, con las empresas a través de la consulta de las bases de datos y la interacción con los servidores públicos.
- **Fase de transacción en línea:** Se estableció su finalización en el año 2009, para las entidades de orden nacional y en el año 2010 para las entidades de orden territorial. La estrategia para esta fase consiste en proveer la capacidad de realizar transacciones electrónicas, para obtener productos y servicios mediante enlaces seguros.
- **Fase de transformación en línea:** Se estableció su tiempo de finalización para el año 2010 en lo referente a las entidades de orden nacional y en el 2011 para las entidades de orden territorial. Su objeto fue el de lograr cambios en la forma de manejar los procedimientos de

---

<sup>130</sup> Ibid.

<sup>131</sup> FONDO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES. Manual para la Implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea en Colombia. 2011 [en línea] <http://programa.gobiernoonlinea.gov.co>

las entidades públicas, implementando un modelo de Ventanillas Únicas Virtuales y el uso de la herramienta de Intranet Gubernamental.

- **Fase de democratización en línea:** Esta fase debía estar finalizada en el año 2010 por parte de las entidades del orden nacional y en el año 2012 por las entidades de orden territorial. Su finalidad era la de incentivar a la ciudadanía, la participación activa y permanente en la toma de decisiones del Estado al igual que la construcción y la evaluación de las políticas públicas.<sup>132</sup>

#### **2.2.2.2. La gestión documental electrónica en la estrategia de gobierno electrónico**

La Constitución Política Colombiana, señala que uno de los fines esenciales del Estado es el servicio a la comunidad, lo cual constituye el Estado Social de Derecho; es así como entonces, la Función Pública presta el servicio al ciudadano siguiendo los postulados de moralidad, eficacia, economía, imparcialidad y publicidad y con ello garantizar la efectividad de los derechos y deberes de las personas.<sup>133</sup>

Por este motivo, los procesos administrativos complejos, difíciles de realizar, los archivos desactualizados y la burocratización de la administración pública, tienen como consecuencia que los postulados que deberían orientar la función pública no se cumplan, y con ello las personas no tengan acceso a la administración para la satisfacción de sus necesidades y la utilización adecuada y efectiva de los recursos públicos. Colombia ha iniciado la implementación de una política pública agresiva en materia de racionalización de trámites, bien sea a través de su simplificación, su eliminación o su automatización.<sup>134</sup>

Así mismo, la política pública de racionalización y automatización de trámites, está inscrita dentro del programa de renovación de la administración pública, como lo señala el documento CONPES 3292 de junio de 2004, en el cual se señaló al respecto lo siguiente: *“El proyecto de racionalización y automatización de trámites es parte fundamental del Programa de renovación de la Administración Pública (PRAP), constituyéndose como una de las estrategias transversales tendientes a materializar*

---

<sup>132</sup> Ibid.

<sup>133</sup> RODRIGUEZ ARANA, Jaime. La dimensión ética de la función pública. Madrid: Instituto Nacional de Administración Pública, 2013. 202 p. ISBN 978-84-7088-824-3

<sup>134</sup> Ibid., p.7

*el concepto de Estado Comunitario a través del fortalecimiento gerencial de la administración pública.*”<sup>135</sup> El proceso de gestión documental, por supuesto, debe ser una práctica que se debe asumir desde el mismo momento en que se inicia un acto de la administración, bien por solicitud de un ciudadano, de un empresario, de otra entidad pública o de un funcionario de la misma entidad. Actualmente en Colombia las prácticas ineficientes en materia de gestión documental sustentan la subsistencia de puestos de trabajo que podrían ser mejor utilizados en otras labores. De una buena práctica en gestión documental con seguridad se desprende unas mayores y mejores posibilidades de los ciudadanos de acceder a la información que le es pertinente y necesaria para lograr el cumplimiento de sus derechos y deberes.<sup>136</sup>

Con el propósito de definir las estrategias y las políticas para la producción de la información necesaria y para lograr una óptima generación de bienes y servicios públicos por parte del Estado, el Gobierno Nacional mediante el Decreto número 3816 de 31 de diciembre de 2003, creó *la Comisión Intersectorial de Políticas y de Gestión de la Información para la Administración Pública – COINFO*<sup>137</sup>-. Entre otros objetivos la Comisión pretende: Optimizar mediante el uso de medios tecnológicos, la calidad, la eficiencia y la agilidad en las relaciones de la administración pública con el ciudadano, con sus proveedores, y de las entidades de la administración pública entre sí. Establecer mecanismos tendientes a eliminar la duplicidad de solicitud de información o la solicitud de información innecesaria a los ciudadanos. Optimizar la inversión en tecnologías de información y de comunicaciones de la administración pública. Facilitar el seguimiento y evaluación de la gestión pública, mediante la producción, el manejo y el intercambio de información y uso de tecnologías de información y comunicaciones de la administración pública. Asegurar la coherencia, la coordinación y la ejecución de las políticas definidas para la estrategia Gobierno en Línea a través del Programa Agenda de Conectividad, hoy Programa de Gobierno en Línea.

La Comisión Intersectorial de Políticas y Gestión de la Información para la Administración Pública – COINFO -, ha insistido, en diferentes documentos y pronunciamientos públicos, en la necesidad que el ciudadano tenga la posibilidad de obtener información que le permitirá ejercer sus derechos y

---

<sup>135</sup> CONPES (Colombia). Proyecto de racionalización y automatización de trámites 2004 [en línea]. [http://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-3501\\_documento.pdf](http://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-3501_documento.pdf) [consulta 19 mayo 2014]

<sup>136</sup> TORRES, Natalia. Hacia una política integral de gestión de la información pública: Todo lo que siempre quisimos saber sobre archivos y nunca nos animamos a preguntarle al acceso a la información. Buenos Aires: Universidad de Palermo. 2014. 208 p. ISBN 978-987-1716-86-9

<sup>137</sup> COLOMBIA. Decreto 3816/2003, de 31 Diciembre. Diario Oficial, Enero 13 de 2004, No. 45.429 p.7.

deberes. Lo anterior, en el entendido de que la información es la base para que los ciudadanos puedan acceder al conocimiento de asuntos relacionados con sus derechos, obligaciones e intereses legítimos; así como de la oferta disponible de bienes y servicios públicos, y de la organización y competencias de la Administración Pública.

El objetivo esencial de los archivos es el de disponer de la documentación organizada, de tal forma que la información institucional sea recuperable para uso de la Administración en el servicio al ciudadano y como fuente de la Historia y la Cultura.<sup>138</sup> De esta forma, los archivos deberán hacer suyos los fines esenciales del Estado, en particular los de servir a la comunidad y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución y los de facilitar la participación de la comunidad y el control del ciudadano en las decisiones que los afecten, en los términos previstos por la Ley.

El Archivo General de la Nación es la entidad del Estado encargada de orientar y coordinar la función archivística para coadyuvar a la eficacia de la gestión del Estado y salvaguardar el patrimonio documental como parte integral de la riqueza cultural de la Nación, cuya protección es obligación del Estado, según lo dispone el Título I de la Constitución Política, de esta forma es una obligación del Estado la administración de los archivos públicos y un derecho de los ciudadanos el acceso a los mismos, salvo las excepciones que establezca la Ley.<sup>139</sup>

De otra parte, la Ley 489 por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones, decreta la creación de los sistemas de gestión administrativa, los cuales están a cargo del Departamento Administrativo de la Función Pública. A esta entidad igualmente le corresponde el desarrollo y la adecuación de la gestión administrativa. En este sentido se hace necesaria la acción coordinada entre el Archivo General de la Nación y el Departamento

---

<sup>138</sup> TAPIAS, Carlos Guillermo. Los Archivos como una forma de control de la administración. En: Los Archivos y la Administración Pública. Memorias Sexto Seminario del Sistema Nacional de Archivos. Santa Fé de Bogotá: Archivo General de la Nación-Sistema Nacional de Archivos, Noviembre 1997. pág.45.

<sup>139</sup> COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPUBLICA Ley 594 (14, Julio, 2000). Por medio de la cual se dicta la ley general de archivos y se dictan otras disposiciones. Diario oficial. Bogotá. 2000.

Administrativo de la Función Pública en la formulación y despliegue de políticas y lineamientos sobre la gestión documental y la función archivística.<sup>140</sup>

La historia del Gobierno Electrónico en Colombia en su contexto normativo, inicia con el documento CONPES<sup>141</sup> 2790 de 1995 “Gestión Pública Orientada a Resultados” en la cual se estableció una estrategia enfocada a realizar la utilización de los recursos públicos de forma eficiente y eficaz, incluyendo la creación de la Unidad de Eficiencia de la Consejería Presidencial para el Desarrollo Institucional, la cual fomentaría años después, el surgimiento de la Estrategia Gobierno en Línea).<sup>142</sup>

Posteriormente se expidió el Decreto Ley 2150 de 1995 conocido como Ley Antitrámites, el cual en su artículo 26 determina que cada una de las entidades de la Administración Pública “tendrán que habilitar sistemas de transmisión electrónica de datos con el fin de que los usuarios puedan enviar y recibirla información que les sea requerida en sus actuaciones frente a la Administración Pública”, lo cual obligó a las Entidades de la Administración Pública a modernizarse.<sup>143</sup>

Igualmente, el documento CONPES 3072 de 2000<sup>144</sup> consolida todos los estudios desarrollados hasta la fecha y a su vez establece la Agenda de Conectividad como una política del estado que busca “realizar la masificación del uso de las tecnologías de información y las comunicaciones, con el fin de incrementar la competitividad del sector productivo, modernizar las instituciones públicas y socializar el acceso a la información.”<sup>145</sup> Una de las estrategias más representativas de este documento es la de promover la oferta de información y de servicios del Estado por medio de internet y facilitar

---

<sup>140</sup> COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPUBLICA. Ley 489 (29 de diciembre de 1998). por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones. Diario oficial. Santa Fe de Bogotá. 1998.

<sup>141</sup> CONSEJO NACIONAL DE POLÍTICA ECONÓMICA Y SOCIAL.

<sup>142</sup> CONPES. VICEPRESIDENCIA DE LA REPUBLICA –DNP:DEE CONSEJERIA PRESIDENCIAL PARA EL DESARROLLO INSTITUCIONAL . Gestión pública orientada a resultados 1995 [en línea] [http://www.cioh.org.co/index.php/component/docman/doc\\_download/233-documento-conpes-2790](http://www.cioh.org.co/index.php/component/docman/doc_download/233-documento-conpes-2790) [consulta 5 mayo 2014]

<sup>143</sup> COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPUBLICA. Ley 2150 (5 de diciembre de 1995). Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública. Diario oficial. Santa Fe de Bogotá. 1995.

<sup>144</sup> CONPES. VICEPRESIDENCIA DE LA REPUBLICA –DNP:DEE CONSEJERIA PRESIDENCIAL PARA EL DESARROLLO INSTITUCIONAL . Gestión pública orientada a resultados 1995 [en línea] [http://www.cioh.org.co/index.php/component/docman/doc\\_download/233-documento-conpes-3072](http://www.cioh.org.co/index.php/component/docman/doc_download/233-documento-conpes-3072) [consulta 5 mayo 2014]

<sup>145</sup> FONDO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES. Normativa del Gobierno Electrónico en Colombia. 2011 [en línea] <http://programa.gobiernoonlinea.gov.co/apc-aa-files/5686d2a8>

la gestión en línea de los entes gubernamentales, mediante el apoyo a su función de servicio al ciudadano y fortaleciendo el concepto de gestión gubernamental a través de sistemas electrónicos.

Mediante la Ley 962 de 2005 se dictan disposiciones sobre la racionalización de trámites y procedimientos administrativos, así como se evidencia la oferta de información y servicios de los entes del Estado, a través de medios electrónicos. Es importante mencionar que a partir del surgimiento de esta ley, le es prohibido a las entidades públicas, implantar trámites, requisitos o permisos que no estén prescritos y autorizados por la ley, al igual que exigir documentos que sean pertinencia de otras autoridades, así como determinar trámites nuevos sin la autorización directa del Departamento Administrativo de la Función Pública.<sup>146</sup>

A través de la Ley 1151 de 2007 por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2006-2010, se determinó la responsabilidad por parte del Gobierno Nacional para realizar la formulación de una política dirigida a Gobierno Electrónico, que comprenda entre otros aspectos, una modernización de los sistemas de rendición de cuentas de las Entidades de orden nacional, al igual que la difusión de información relevante de cada una y los resultados de su gestión, con el objeto de permitir el avance en la sistematización de tramites; por esta razón, cada sector tendría que desarrollar sus sistemas de información mediante la utilización de la Intranet Gubernamental, la cual fue creada y diseñada por la Agenda de Conectividad, para ser posteriormente ajustada al Sistema Electrónico para la Contratación Pública, como instrumento obligatorio para agilizar las compras de las entidades públicas.<sup>147</sup>

Igualmente, el Decreto 1151 de 2008 define el Gobierno en Línea como único responsable de la coordinación, diseño de las directrices y normativas que faciliten a las entidades gubernamentales su desarrollo, lo cual incluye los objetivos y cada uno de los principios de Gobierno Electrónico, así como las especificaciones básicas y comunes para cada una de las fases y plazos (metas) con responsables institucionales. Por vez primera gracias al establecimiento de estos términos, se involucra de forma directa a toda la administración pública. Para hacerlo en un sentido operativo se

---

<sup>146</sup> COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPUBLICA. Ley 962 08 de julio de 2005. por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos. Diario oficial. Bogotá, D.C., 2005. No. 45.963. p. 48.

<sup>147</sup> COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPUBLICA. Ley 1151 (08 de julio de 2008). por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2006-2010. Diario oficial. Bogotá, D.C., 2008

hace inclusión en la norma, que su aplicación es dictada por los lineamientos determinados en el Manual para la implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea, el cual es de obligatorio cumplimiento para cada una de las entidades.<sup>148</sup>

Así mismo, la Ley 1341 de 2009 establece como directriz orientadora de la sociedad de la información, que el Estado realice la financiación a través del Fondo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para contribuir a la masificación del Gobierno en Línea, contando con el apoyo del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Las entidades de orden nacional y territorial se vieron direccionadas a incrementar los servicios prestados a los ciudadanos por medio de las tecnologías de información y comunicación. En ese orden de ideas el Gobierno Nacional es el encargado de fijar los mecanismos, condiciones, plazos, términos y prescripciones para garantizar la accesibilidad a la información en línea de manera ininterrumpida, abierta y constantemente actualizada, para realizar gestiones y trámites en las entidades de carácter público.<sup>149</sup>

De igual manera, la Constitución Política de 1991 es muy explícita al fijar las bases del Estado Social de Derecho, Democrático y Participativo, con la percepción de este último como la iniciativa de cambios de carácter cualitativo; un avance significativo de la nueva Constitución para romper los paradigmas de un Estado representativo a un Estado participativo garantizando al ciudadano que no sea excluido del debate, del análisis, ni de la resolución de los factores que de una u otra manera inciden en su vida. La participación ciudadana se identifica como un principio primordial del Estado y como fin esencial de su actividad, lo que hace que todas las autoridades tengan como deber el promoverla.<sup>150</sup>

A continuación se presentan algunos conceptos básicos para el correcto entendimiento de la Función Pública y la Gestión Documental en la administración pública en Colombia.

---

<sup>148</sup> COLOMBIA, MINISTERIO DE COMUNICACIONES. Decreto 1151. (14, abril, 2008). Por el cual se establecen los lineamientos generales en la estrategia de gobierno en línea de la Republica de Colombia se reglamenta parcialmente la ley 962 de 2005, y se dictan otras disposiciones. Bogotá: Ministerio, 2008. 4 p.

<sup>149</sup> COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPUBLICA. Ley 1341. (30, julio, 2009). Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las tecnologías de la información y las comunicaciones - tic-, se crea la agencia nacional de espectro y se dictan otras disposiciones. Diario oficial Bogotá, D.C. 2009. 34 p.

<sup>150</sup> COLOMBIA. CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA. 1991. Gaceta Constitucional No. 116 de 20 de julio de 1991.

***La Función Pública y los Fines del Estado:*** La Función Pública es el medio por el cual el Estado cumple sus fines, por lo tanto, toda acción que tenga como propósito fortalecer la Función Pública, contribuirá a que se cumplan estos fines.<sup>151</sup>

***La Función Pública, la Función Archivística y la Gestión Documental:*** La Función Archivística y la Gestión Documental, son un instrumento y soporte para desarrollar la Función Pública, por lo tanto, implementar una adecuada y eficiente Función Archivística y Gestión Documental en las entidades del Estado incide directamente en la eficiencia de la Función Pública, y por lo tanto, contribuye a que se cumplan los fines del Estado.<sup>152</sup>

***Función Archivística:*** Actividades relacionadas con la totalidad del quehacer archivístico, que comprende desde la elaboración del documento hasta su eliminación o conservación permanente.<sup>153</sup>

***Patrimonio documental:*** Conjunto de documentos conservados por su valor histórico o cultural.<sup>154</sup>

***Sistema Nacional de Archivos:*** Conjunto de instituciones archivísticas articuladas entre sí, que posibilitan la homogenización y normalización de los procesos archivísticos, promueven el desarrollo de estos *centros de información*, la salvaguarda del patrimonio documental y el acceso de los ciudadanos a la información y los documentos.<sup>155</sup>

***Archivo General de la Nación de Colombia (AGN):*** Entidad creada mediante la Ley 80 de 1989, como establecimiento público del orden nacional encargado de preservar el patrimonio documental de la nación, establecer el Sistema Nacional de Archivos y dictar la política nacional de archivos.<sup>156</sup>

---

<sup>151</sup> RAMÍREZ, María. (2009, enero-junio). Las reformas del Estado y la administración pública en América Latina y los intentos de aplicación del New Public Management. Estudios Políticos, 34, Instituto de Estudios Políticos, Universidad de Antioquia, (pp. 115-141).

<sup>152</sup> PALMA VILLALÓN, María del Valle. Integración de la gestión documental en la administración pública: un estudio de caso 2011 [en línea]. file:///C:/Users/Archivo/Downloads/16617-16541-1-PB%20(1).pdf [Consulta 15 Mayo 2014]

<sup>153</sup> GAVILÁN, César Martín. Concepto y función de archivo clases de archivos El Sistema Archivístico Español 2009 [en línea]. eprints.rclis.org/14058/1/sisarchivesp.pdf [Consulta 17 Mayo 2014]

<sup>154</sup> FERNÁNDEZ DE ZAMORA, Rosa María. Conocer, valorar y difundir el patrimonio documental de América Latina y el Caribe 2009 [en línea] conference.ifa.org/past/ifa75/98-fernandez-es.pdf [Consulta 17 Mayo 2014]

<sup>155</sup> HERNÁNDEZ GUZMÁN, Doroteo Salomón. Sistema red de archivos e indicadores de gestión, para archivos, en el estado de Nuevo León 2005 [en línea]. <http://www.ctainl.org.mx> [Consulta 19 Mayo 2014]

<sup>156</sup> COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPUBLICA Ley 594 (14, Julio, 2000). Por medio de la cual se dicta la ley general de archivos y se dictan otras disposiciones. Diario oficial. Bogotá. 2000.



**Gestión Documental:** Ley 594 de 2004, “Conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación”.<sup>157</sup>

**Tipos de información:** Decreto 2609 de 2012. Cualquier tipo de información producida y/o recibida por las entidades públicas, sus dependencias y servidores públicos, y en general por cualquier persona que desarrolle actividades inherentes a la función de dicha entidad o que hayan sido delegados por ésta, independientemente del soporte y medio de registro (análogo o digital) en que se produzcan, y que se conservan en:

- a. Documentos de Archivo (físicos y electrónicos).
- b. Archivos institucionales (físicos y electrónicos).
- c. Sistemas de Información Corporativos.
- d. Sistemas de Trabajo Colaborativo.
- e. Sistemas de Administración de Documentos.
- f. Sistemas de Mensajería Electrónica.
- g. Portales, Intranet y Extranet.
- h. Sistemas de Bases de Datos.
- i. Disco duros, servidores, discos o medios portables, cintas o medios de video y audio (análogo o digital), etc.
- j. Cintas y medios de soporte (back up o contingencia).
- k. Uso de tecnologías en la nube.<sup>158</sup>

### **2.2.2.3. Legislación de Comercio Electrónico en Colombia**

Las primeras instancias de la legislación definida para el comercio electrónico en Colombia, se remontan al año de 1993 cuando fue expedido el decreto 663 en el cual se hace explícito en el

---

<sup>157</sup> Ibid., p.1.

<sup>158</sup> COLOMBIA. MINISTERIO DE CULTURA Decreto 2609 (14 Diciembre, 2012). Por el cual se reglamenta el artículo V de la Ley 594 de 2000, parcialmente los artículos 58 y 59 de la Ley 1437 de 2001 y se dictan otras disposiciones. Diario oficial. Bogotá. 20013.

numeral 6 del artículo 127 y el artículo 139, lo referente a la posibilidad de utilizar mecanismos electrónicos y especialmente el intercambio electrónico. De manera posterior, surge en el año de 1995, la ley 222 por parte del Congreso de la República, a través de la cual se realizó una reforma al código del comercio. Esta ley expuso la posibilidad de realizar reuniones de negocios y de toma de decisiones sin ser estrictamente necesaria la presencia física de las partes, siempre y cuando se cumpliera a cabalidad lo descrito en la Circular Externa 05 de 1996 establecida por la Superintendencia de Sociedades. Posteriormente se creó el Decreto 2150 y se impulsó el artículo 26, el cual establece que las entidades de la administración pública están en la obligación de implementar sistemas de transmisión electrónica de datos que funcionen como herramienta para que todos los usuarios tengan la posibilidad de enviar y recibir información como parte de su quehacer y así cumplir con sus obligaciones competentes en la labor administrativa ejercida. Más tarde se enfocó la atención a la normatividad relacionada con las facturas electrónicas la cual fue dada por la Ley 223 de 1995 al igual que el Decreto 1094 de 1996<sup>159</sup>.

El estado Colombiano a finales de la década de los 90, estuvo al tanto de la organización establecida por la ONU definida como “La Comisión de Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional”, alineándose con las investigaciones y trabajos realizados acerca del Comercio Electrónico, teniendo en consideración las bases de la legislación Colombiana y los diferentes parámetros establecidos por el Gobierno, impulsado la utilización de las TIC. Esto sirvió para crear la estructura de un modelo de ley sobre el comercio electrónico el cual se divide en dos partes: la primera está encargada de la regulación del comercio electrónico de forma general y la segunda lo hace de forma particular, ya que es la encargada de la regulación de contratos de transportes y de mercancías, sobre la perspectiva del comercio electrónico. Esta estructura se encuentra registrada en la Ley 527 de 1999 de forma más explícita.<sup>160</sup>

---

<sup>160</sup> COLOMBIA, CONGRESO DE LA REPUBLICA. LEY 527. (18 de Agosto 1999). Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones. Santa Fe de Bogotá. 1999.

#### **2.2.2.4. Contratación Electrónica**

Las TIC son herramientas fundamentales en las organizaciones que contribuyen a la introducción de nuevos mercados. Debido al surgimiento del comercio electrónico, las entidades tienen la oportunidad de conectarse a redes de información, obligándolas a ofrecer un nivel de eficiencia y seguridad en la integralidad de la información que es transmitida; por otra parte, la seguridad de la información en cada una de las Entidades, tiene respaldo con el surgimiento de la firma digital que está basada en la criptografía de clave pública, adicional a esto las entidades que cuentan con certificaciones asignadas por organizaciones especializadas encargadas de brindarlas como el ICONTEC<sup>161</sup>, dan una mayor confiabilidad a los empresarios y consumidores al momento de adquirir bienes y servicios.

El intercambio de documentación estandarizada por medio de sistemas de información de dos o más entidades, da al comercio electrónico mayor seguridad, tiempos de respuesta más ágiles en transmisión de información, lo que equivale a ahorro en costos de operación.<sup>162</sup>

El comercio electrónico se puede considerar como un concepto de negocio que ha transformado los procesos de las organizaciones, en lo concerniente a la forma de construir relaciones comerciales, que sin lugar a duda cuenta con un fundamento tecnológico para llevarlo a cabo. Es por esta razón que internet en el comercio electrónico es una plataforma técnica sobre la cual se desarrollan todos los conceptos que maneja el comercio electrónico; este no debe ser considerado como un reto de carácter tecnológico por parte de las entidades, si no como un medio de comercio mediante el cual las entidades pueden mejorar sus procesos y las relaciones con sus clientes y proveedores. Se debe formar la cultura en la cual las plataformas tecnológicas son el mecanismo para la construcción de estas relaciones.<sup>163</sup>

---

<sup>161</sup> INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS.

<sup>162</sup> GONZALEZ CASTILLO, Anyelina. Elementos para formulación de un proyecto de sistemas de información territorial [en línea] <https://www.dnp.gov.co> [consultado 13 mayo 2014]

<sup>163</sup> GOMEZ PEREZ, Víctor Ivan. Realidad jurídica de comercio electrónico en Colombia. Trabajo de grado Abogado. Bogotá D.C.: Pontificia Universidad Javeriana. Facultad de ciencias jurídicas. Carrera de derecho, 2004. 136 p.

#### **2.2.2.5. Legislación de protección de la información**

En el contexto de protección de la información, en lo referente al gobierno electrónico, fueron establecidas leyes y políticas que protegen al ciudadano de cualquier forma que ponga en riesgo la privacidad y confidencialidad de sus datos. Entre las normas establecidas se encuentran:

**Ley 1266 de 2008:** Describe la regulación y el manejo de la información que se encuentra en las bases de datos personales de las Entidades, esencialmente en aspectos del área financiera, crediticia, comercial o de cualquier tipo de servicios. Esta ley el eficaz ejercicio del derecho de carácter constitucional que tienen los ciudadanos de estar al tanto de conocer, y realizar actualizaciones y correcciones de todo tipo de información que haya sido obtenida en la recopilación de las bases de datos.<sup>164</sup>

**Ley 1273 de 2009:** A través de esta ley se realiza una modificación del Código Penal, creando un contexto jurídico que es denominado como protección de la información y de los datos. En esta ley se establecen las posibles situaciones de violaciones contra la privacidad y de igual forma se establecen las penas judiciales a las cuales se verán sometidas las personas o entidades que atenten contra el derecho de los ciudadanos de la privacidad de su información personal.<sup>165</sup>

### **2.3. MARCO INSTITUCIONAL**

#### **2.3.1. Estructura del Estado en Colombia**

De conformidad con el artículo 113 de la Constitución Política, el Estado colombiano está constituido por las tres ramas del poder público y unos organismos autónomos e independientes, los cuales son el Ministerio Público, conformado por la Procuraduría General de la Nación y la Defensoría del Pueblo, y la Contraloría General de la República, de una parte, y por la Organización Electoral de otra parte. Adicional a estos organismos independientes y autónomos, se deben incluir las entidades

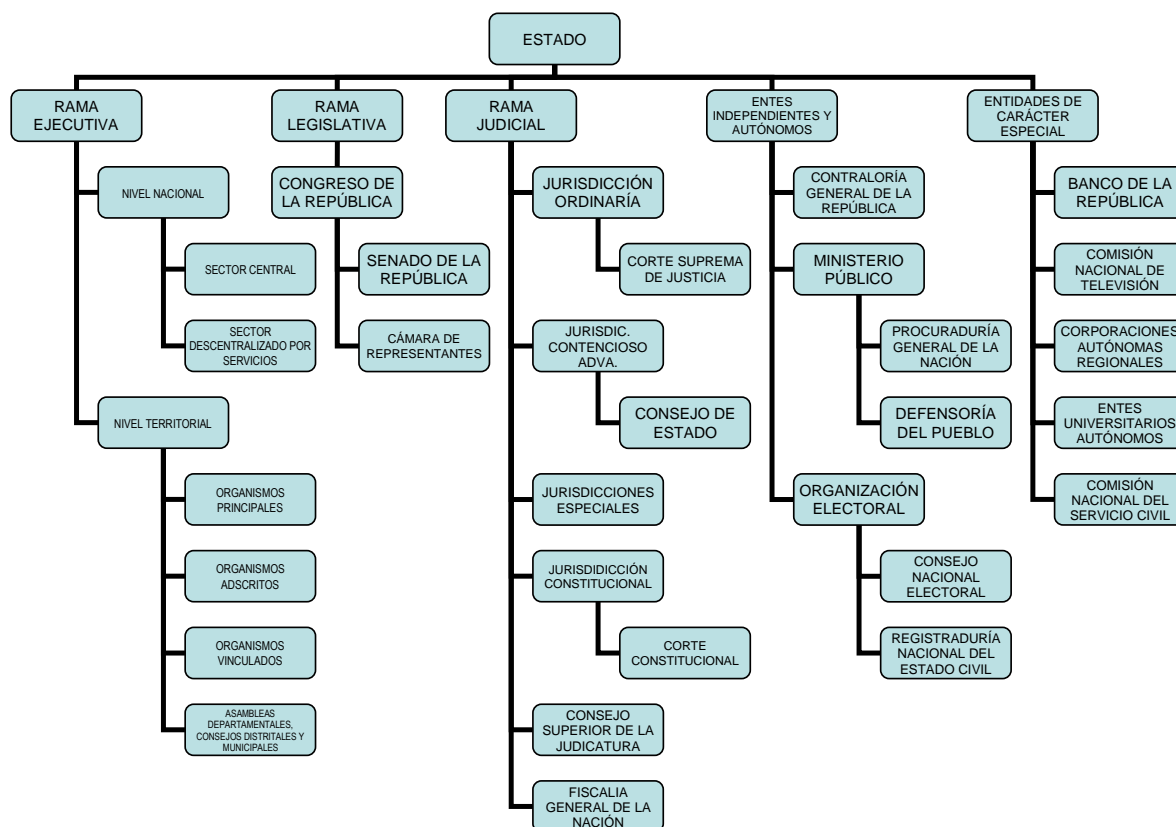
---

<sup>164</sup> COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPUBLICA. Ley 1266. (31, Diciembre, 2008). Por la cual se dictan disposiciones generales de habeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial. Bogotá D.C., 2008. No. 47.219. p. 17.

<sup>165</sup>FONDO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES. Normativa del Gobierno Electrónico en Colombia. 2011 [en línea] <http://programa.gobiernoonlinea.gov.co/apc-aa-files/5686d2a8>

de carácter especial con régimen constitucional y legal propio, las cuales son el Banco de la República, la Comisión Nacional de Televisión, las Corporaciones Autónomas Regionales, los Entes Universitarios Autónomos y la Comisión Nacional del Servicio Civil.<sup>166</sup>

Un esquema general del Estado colombiano es como sigue:



**Fuente:** Departamento Administrativo de la Función Pública. Estructura del Estado Colombiano. Orden Nacional.

Como primera medida, la Rama Legislativa está conformada por el Congreso de la República, el cual a su vez está integrado por el Senado de la República y la Cámara de Representantes, los cuales cumplen la función principal de expedir las leyes y reformar la Constitución<sup>167</sup>.

<sup>166</sup> COLOMBIA. Departamento Administrativo de la Función Pública. Estructura del Estado Colombiano. Orden Nacional. Seminario de inducción a la administración pública para alcaldes y gobernadores electos 2008 – 2011. 2007.

<sup>167</sup>Ibíd.

Por su parte, la Rama Judicial está conformada por la Corte Constitucional, el Consejo de Estado, la Corte Suprema de Justicia, el Consejo Superior de la Judicatura, la Fiscalía General de la Nación, los tribunales y jueces. De conformidad con el artículo 11 de la Ley 270 de 1996, el cual fue modificado por el artículo 1° de la Ley 585 de 2000, la Rama Judicial está conformada por las siguientes jurisdicciones y órganos:

- La Jurisdicción Ordinaria, cuya cabeza es la Corte Suprema de Justicia, pero que también integran los Tribunales Superiores de Distrito Judicial y los juzgados civiles, laborales, penales, agrarios, de familia, de ejecución de penas y los demás especializados y promiscuos que sean creados conforme a la ley.
- La Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo, cuya cabeza es el Consejo de Estado, pero que también integran los Tribunales Administrativos y los Juzgados Administrativos.
- La Jurisdicción Constitucional, la cual está integrada por la Corte Constitucional.
- La Jurisdicción de Paz, la cual está integrada por los Jueces de Paz.
- La Jurisdicción de los territorios indígenas, la cual está integrada por las autoridades de estos territorios.
- La Fiscalía General de la Nación, la cual tiene autonomía administrativa y presupuestal y se encarga fundamentalmente de investigar los delitos y acusar a los presuntos infractores ante los juzgados y tribunales competentes.
- El Consejo Superior de la Judicatura, el cual se encuentra conformado por una Sala Administrativa y una Sala Jurisdiccional Disciplinaria, sin perjuicio de los Consejos Seccionales de la Judicatura, el cual se encuentra además, encargado del manejo de la parte administrativa y presupuestal de toda la Rama Judicial.<sup>168</sup>

A su vez, la Rama Ejecutiva es la rama del poder público que se encuentra descentralizada, tanto territorialmente como por servicios. El fenómeno de la “descentralización territorial”, el cual viene a ser aplicado a las entidades territoriales –los departamentos, los distritos y los municipios-, que consiste en el otorgamiento de funciones y competencias administrativas a todas las colectividades del nivel regional o local, para que las ejerzan en su propio nombre y bajo su propia responsabilidad. Como autoridades del orden territorial, se pueden mencionar los concejos distritales y municipales,

---

<sup>168</sup> *Ibíd.*

las asambleas departamentales, las alcaldías, las gobernaciones y las juntas administradoras locales, entre otras.<sup>169</sup>

La existencia del fenómeno de la “descentralización por servicios” que se aplica a las denominadas entidades descentralizadas por servicios de la Rama Ejecutiva que son los establecimientos públicos, las empresas industriales y comerciales del Estado, las sociedades de economía mixta, entre otras entidades.

Estas dos formas de descentralización suponen que las entidades que conforman los sectores territoriales y por servicios, son personas jurídicas que actúan con algo más de independencia con relación a los controles que ejerce en un momento dado el Gobierno Nacional, y por lo tanto, gozan de una mayor autonomía fiscal y de dirección.

Para los efectos de un mejor entendimiento de las funciones que deben cumplir las tres ramas del poder público, se tiene que cada una de ellas tiene una función principal, pero también cumplen una función secundaria que complementa el comportamiento que se desprende de cada una de las competencias que abordan a diario y a medida que se van presentando las múltiples situaciones específicas.

El presente trabajo de investigación comprende una muestra de once Entidades de la Rama Ejecutiva del poder público la cual tiene como función principal la de gobernar, administrar o ejecutar, que se manifiesta a través de la expedición de unos actos administrativos propiamente dichos que poseen nivel jerárquico inferior a la ley dentro de la pirámide jurídica colombiana y se dan a conocer mediante su notificación. Su función secundaria consiste en una actividad legislativa que se manifiesta a través de la expedición de actos administrativos de carácter legislativo, en virtud de una función o competencia derivada directamente de la Constitución Política, los cuales cuentan con un mismo nivel jerárquico que la ley dentro de la pirámide jurídica colombiana, y se dan a conocer mediante la publicación en el Diario Oficial.

---

<sup>169</sup>Ibíd.

### **2.3.2. Entidades encuestadas**

Para el objeto de este trabajo de grado, fueron seleccionadas las siguientes Entidades de la administración central como sigue a continuación.

#### **2.3.2.1. Ministerio de Minas y Energía**

El Ministerio de Minas y Energía tiene como objetivos primordiales la formulación y adopción de las políticas, planes generales, programas y proyectos del Sector Administrativo de Minas y Energía. A su vez, adopta la directriz nacional en lo referente a la explotación, transporte, refinación, procesamiento, beneficio, transformación y distribución de los minerales e hidrocarburos, así como establece la normatividad de técnica relacionada con la energía eléctrica y el manejo adecuado de la misma, fomentado su uso racional y la creación de fuentes alternas de energía mediante el aprovechamiento consciente de los recursos naturales no renovables y de la totalidad de las fuentes energéticas del país en función de los planes de marco general del plan Nacional de Desarrollo. El Ministerio de Minas y Energía está en la obligación de realizar la divulgación de las políticas y planes relacionados con el sector, de manera directa o a través de sus entidades descentralizadas, con la estrategia de desarrollar campañas informáticas y de sentido publicitario, apoyándose siempre de los medios de comunicación para alcanzar este objetivo.<sup>170</sup>

Uno de los compromisos adquiridos por el Ministerio de Minas y Energía, es el de adoptar la política de carácter nacional para realizar la expansión del servicio de energía eléctrica en zonas que no cuenten con interconexión; así como realizar en un lapso máximo de cinco años, un plan de expansión de cobertura de servicios públicos de energía eléctrica y gas combustible, especificando la inversión pública que se debe realizar y las inversiones de carácter privado que deben incentivarse.

Es importante mencionar el compromiso por parte del Ministerio de Minas y Energía, de mantener la información mediante nuevas tecnologías de sistemas de administración en el sector, a nivel de las empresas de servicios públicos. Por otra parte el Ministerio de Minas y Energía hace parte activa en

---

<sup>170</sup> COLOMBIA. DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCION PÚBLICA. Estructura del estado Colombiano 2012 [en línea]. [http://portal.dafp.gov.co/form/formularios.retrive\\_publicaciones?no=1275](http://portal.dafp.gov.co/form/formularios.retrive_publicaciones?no=1275) [consultado 16 mayo 2014]



el fomento de las relaciones exteriores, como negociaciones internacionales relacionadas con los servicios públicos de energía pública y gas combustible.<sup>171</sup>

El Ministerio de Minas y Energía también regula el licenciamiento a nivel nacional todas las operaciones que involucren las actividades nucleares y radioactivas, y velar para que se cumplan cada una de las disposiciones legales y acuerdos a nivel internacional que estén directamente relacionados con el sector minero energético y con políticas de seguridad nuclear, protección física y radiológica.<sup>172</sup>

#### **2.3.2.2. Ministerio de Salud y Protección Social**

El Ministerio de Salud y Protección Social tiene como objetivos, dentro del marco de sus competencias, formular, adoptar, dirigir, coordinar, ejecutar y evaluar la política pública en materia de salud, salud pública, y promoción social en salud, y participar en la formulación de las políticas en materia de pensiones, beneficios económicos periódicos y riesgos profesionales.<sup>173</sup>

Adicional a las diferentes funciones descritas en la Constitución Política de Colombia el Ministerio de Salud y Protección Social está en la obligación de cumplir funciones tales como la formulación de políticas que estén dirigidas a orientar y adoptar los diferentes planes, programas y proyectos del sector administrativo de salud y protección social, de igual manera realizar la formulación de políticas que contribuyan con la dirección orientación y seguimiento a proyectos del Gobierno Nacional en materia de salud pública, riesgos profesionales y de control de riesgos que provengan de enfermedades comunes, ambientales, sanitarias y de carácter psicosocial; que puedan llegar a afectar a las personas, grupos familiares y/o comunidades. El Ministerio de Salud y Protección Social estará siempre al tanto de realizar la formulación de estrategias de promoción dirigidas a la buena salud y la calidad de vida, al igual que la prevención y control de enfermedades transmisibles y crónicas no transmisibles.

---

<sup>171</sup> Ibid.

<sup>172</sup> Ibid

<sup>173</sup> Ibid.

El Ministerio de Salud y Protección Social, realiza la dirección y orientación del sistema de vigilancia en salud pública así como está al tanto de las acciones del Gobierno Nacional en materia de salud en situaciones de emergencia o cuando ocurran desastres naturales.<sup>174</sup>

Otra de las actividades inmersas dentro de las funciones competentes del Ministerio de Salud y Protección Social, es la aplicación de directrices que permitan realizar investigaciones, para indagar, difundir y aplicar los resultados nacionales e internacionales en temáticas tales como el cuidado, promoción, protección y desarrollo de la salud y la calidad de vida; así como la prevención de las enfermedades.

El Ministerio de Salud y Protección Social evalúa y controla constante la farmacéutica de los medicamentos, con el fin de optimizar la utilización de los mismos. A su vez realiza la evaluación constante del talento humano en el área de la salud y orienta la formación en el ejercicio y la gestión de las profesiones y ocupaciones de la salud.

El Ministerio de Salud y Protección Social cumple un papel importante en cuanto a la vigilancia que realiza a las entidades promotoras de salud y todas aquellas instituciones que son prestadores de servicios de salud, en cuanto a los requisitos que deben cumplir al momento de requerir la habilidad y acreditación, así como ejercer control en la regulación a nivel público y privado de la oferta de servicios de salud, estableciendo las normas con las cuales deben regirse para la prestación de cualquier servicio, exigiendo la calidad de estos de conformidad con lo estipulado en la ley.

El Ministerio de Salud y Protección Social participa activamente en la elaboración evaluación de las directrices, políticas y proyectos de carácter pensional, que contribuyan a beneficios económicos así como otras prestaciones, así como formula políticas que contribuyan a la definición de los sistemas de afiliación y protección al usuario, sistemas de información en pensiones.<sup>175</sup>

---

<sup>174</sup> Ibíd.

<sup>175</sup> Ibíd.

### **2.3.2.3. Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural**

El Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural tiene como objetivos primordiales la formulación, coordinación y adopción de las políticas, planes, programas y proyectos del Sector Agropecuario, Pesquero y de Desarrollo Rural.<sup>176</sup>

Una de los objetivos esenciales de la existencia del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural es el de ser el orientador para la dirección y formulación de planes, programas, y proyectos que promuevan el desarrollo del sector agropecuario, al igual que el desarrollo rural. Estos planes deben estar alineados con el Plan Nacional de Desarrollo. El Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural crea y asigna las funciones mediante resolución, a los organismos de asesoría y coordinación para el desarrollo de sus funciones.

Igualmente, tiene la función de formular la política nacional relacionada con el medio ambiente y los recursos naturales renovables, al igual que establecer los criterios de ordenamiento ambiental, del buen uso del territorio y de los mares que pertenezcan al Estado, con el objetivo de asegurar la conservación y el aprovechamiento sostenible de los recursos naturales y el saneamiento del ambiente. También tiene como función dar apoyo a los demás ministerios y entidades de carácter público, en la formulación de las competencias de los mismos y que tengan algún tipo de repercusión en el aspecto ambiental. Trabaja en conjunto con el Ministerio de Relaciones Exteriores en la formulación de políticas internacionales en materia ambiental y con esto poder realizar la definición de instrumentos y procedimientos en cooperación. Representa al Gobierno Nacional en la aplicación de tratados y convenios internacionales en lo competente al ambiente y los recursos naturales.

Así mismo el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, orienta junto con el Sistema Nacional de Prevención y Atención de Desastres, las acciones que permitirán mitigar el riesgo ecológico. De la misma manera realiza la evaluación periódica de los alcances y de cada uno de los efectos del costo económico del deterioro y de la conservación del medio ambiente y de los recursos naturales renovables de conformidad con la ley.

---

<sup>176</sup> *Ibíd.*

Uno de los pilares del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural es la coordinación y orientación de las acciones de investigación sobre el ambiente y los diversos recursos naturales renovables y sobre los modelos de carácter alternativo de desarrollo sostenible. Teniendo en cuenta lo anterior, es el encargado de implementar el sistema de Información Ambiental, así como estructurar el inventario de la biodiversidad y de los recursos genéricos nacionales y realizar la administración del Fondo Nacional Ambiental (FONAM). Adicionalmente tiene la tarea de realizar formulación de políticas y definición de criterios para el control y buena administración de las áreas protegidas y las directrices del Sistema de Parques Nacionales Naturales<sup>177</sup>

#### **2.3.2.4. Agencia Nacional de Hidrocarburos**

Como consecuencia del cambio de naturaleza, la Agencia Nacional de Hidrocarburos -ANH, tiene como objetivo administrar integralmente las reservas y recursos hidrocarburíferos de propiedad de la Nación; promover el aprovechamiento óptimo y sostenible de los recursos hidrocarburíferos y contribuir a la seguridad energética nacional.<sup>178</sup>

Debido a lo anteriormente descrito, tiene la facultad de llevar a cabo el diseño, promoción, negociación, celebración y seguimiento a los nuevos contratos de exploración y explotación de hidrocarburos que sean propiedad de la Nación definidos en los términos del artículo 76 de la Ley 80 de 1993 y todas aquellas normas que la sustituyan, realicen modificaciones o adicionen. De igual manera la ANH diseña, evalúa y realiza la promoción para la explotación de hidrocarburos, teniendo en cuenta las mejores prácticas enfocadas a los estándares internacionales.<sup>179</sup>

La ANH sirve de apoyo al Ministerio de Minas y Energía en la formulación de políticas gubernamentales en materia de hidrocarburos y en la elaboración de los planes sectoriales. La ANH vela por la administración de la información técnica que existe y la que en el futuro sea adquirida en el país garantizando la preservación, integralidad y la utilización como materia prima del proceso exploratorio de los hidrocarburos.<sup>180</sup>

---

<sup>177</sup> MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE. Objetivos y funciones. Disponible en <http://www.minambiente.gov.co/contenido/contenido.aspx?catID=463&conID=7751>

<sup>178</sup> COLOMBIA. DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCION PÚBLICA. Estructura del estado Colombiano 2012 [en línea]. [http://portal.dafp.gov.co/form/formularios.retrive\\_publicaciones?no=1275](http://portal.dafp.gov.co/form/formularios.retrive_publicaciones?no=1275) [consultado 16 mayo 2014]

<sup>179</sup> Ibíd.

<sup>180</sup> Ibíd.

Como parte de la responsabilidad social la ANH realiza convenios en cada uno de los contratos de exploración y explotación las compañías que resulten contratistas que tienen como exigencia realizar proyectos y programas que apunten al beneficio de las comunidades que se encuentre ubicadas en las áreas de influencia de los correspondientes contratos. Unas de las funciones prioritarias de la ANH es la de realizar el recaudo de las regalías correspondientes y las compensaciones de carácter monetario que sean del Estado a causa de la explotación de hidrocarburos.<sup>181</sup>

De manera concluyente la ANH está en la obligación de ejercer las actividades relacionadas con la administración eficiente de los hidrocarburos que son propiedad de la nación y todas que le sean asignadas por la ley o el reglamento y que sea coherente con la naturaleza de este ente.<sup>182</sup>

#### **2.3.2.5. Unidad de Planeación Minero Energética**

La Unidad de Planeación Minero-Energética, UPME, tiene como objetivo planear en forma integral, indicativa, permanente y coordinada con las entidades del sector minero energético, tanto entidades públicas como privadas, el desarrollo y aprovechamiento de los recursos energéticos y mineros, producir y divulgar la información minero energética requerida.<sup>183</sup>

Dentro de los objetivos planteados por la UPME, se encuentra el establecimiento de los requerimientos minero-energéticos de la población y de cada uno de los agentes económicos involucrados en el país, teniendo en cuenta las proyecciones de la demanda en consideración con la evolución de la demografía y economía, así como los precios fijados para los recursos minero-energéticos que estén destinados al mercado a nivel nacional.<sup>184</sup>

La UPME también tiene la función de crear y actualizar el Plan Nacional Minero y el Plan Energético Nacional al igual que desarrolla el Plan de Expansión en el Sector Eléctrico y los demás planes a nivel subsectorial que están relacionados con el Plan Nacional de Desarrollo.

---

<sup>181</sup> *Ibíd.*

<sup>182</sup> NISIMBLAT ABOGADOS & CIA. Funciones de la Agencia Nacional de hidrocarburos. Disponible en <http://www.nisimblatabogados.com/FrontPageLex/libreria/cl0048/61-14854-cuales-son-las-funciones-de-la-agencia-nacional-de-hidrocarburos-nisimblat-abogados-bogota-colombia-anh--agencia-nacional-de-hidrocarburos-colombia--minas-y-energia-colombia--tramites.htm>

<sup>183</sup> *Ibíd.*

<sup>184</sup> *Ibíd.*

Por otra parte la Unidad de Planeación Minero Energética, establece los volúmenes máximos de combustible líquidos que resultan como derivados del petróleo que son distribuidos finalmente por Ecopetrol, cumpliendo con la normatividad vigente para este proceso. La UPME es la encargada de la realización de diagnósticos que tengan como objetivo la formulación de planes y programas del sector minero – energético. La funcionalidad de la UPME le permite organizar, operar y con esto poder mantener la base única de información estadística a nivel oficial del sector, en conjunto con los informes y estudios relacionados de interés. De la misma manera y con la iniciativa se deja un legado para el sector minero, la UPME elabora las memorias de carácter institucional. Por último las entidades del sector minero están en la obligación de contribuir con el eficiente ejercicio de los objetivos de la Unidad de Planeación Minero Energética haciendo llegar toda la información que sea necesaria.<sup>185</sup>

#### **2.3.2.6. Unidad Administrativa de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales de la Protección Social**

La Unidad Administrativa de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales de la Protección Social, UGPP, tiene como funciones las siguientes:

El reconocimiento de los derechos pensionales y de prestaciones económicas a cargo de las entidades administradoras exclusivas de servidores públicos del régimen de prima media con prestación definida del orden nacional.

Así mismo realiza el reconocimiento de los derechos pensionales y prestaciones económicas a cargo de las entidades públicas del orden nacional que se encuentren en proceso de liquidación.

De igual manera, efectúa tareas de seguimiento, colaboración y determinación de la adecuada, completa y oportuna liquidación y pago de las contribuciones parafiscales de la protección social.

---

<sup>185</sup> UNIDAD DE PLANEACIÓN MINERO ENERGÉTICA. Quienes somos. Disponible en <http://www1.upme.gov.co/index.php/la-upme/quienes-somos.html>

Para poder llevar a cabo lo anteriormente descrito la UGPP realiza la solicitud de la respectiva información que sea relevante en posesión de las diversas entidades administradoras y todos aquellos órganos de control del Sistema de la Protección Social. Para todos los casos de las administradoras, la UGPP es la encargada de definir la frecuencia de actualización de dicha información y el formato establecido para otras entidades receptoras de información del Sistema de la Protección Social.

Entre otra de las responsabilidades que tiene la UGPP, está la de realizar la verificación de la exactitud de las declaraciones de autoliquidaciones y determina posibles investigaciones con miras a establecer la existencia de hechos que generen contribuciones parafiscales de la protección social. Esta entidad tiene la facultad de citar o requerir a los diferentes aportantes, afiliados y beneficiarios del Sistema de la Protección Social y a terceros, para que rindan informes o testimonios relacionados con el cumplimiento de las obligaciones en materia de contribuciones parafiscales.

La UGPP contribuye a la ordenación de los aportantes cuando están en la obligación de llevar contabilidad realizando constantes exámenes y seguimientos a los libros, comprobantes y documentos de manera particular en la nómina, de la misma manera realizara visitas de inspección y recopilación de todas las pruebas que sustente la omisión o que sea inexacta en la liquidación de las contribuciones parafiscales de la protección social.<sup>186</sup>

#### **2.3.2.7. Superintendencia de Notariado y Registro**

La Superintendencia de Notariado y Registro tiene como objetivo ejercer la orientación, inspección, vigilancia y control de los servicios públicos que prestan los notarios y los registradores de instrumentos públicos; atender la organización, administración y sostenimiento de las oficinas de registro de instrumentos públicos, y asesora al Gobierno Nacional en la construcción de las políticas y el establecimiento de los programas y planes referidos a los servicios públicos notarial y registral.<sup>187</sup>

Igualmente, la Superintendencia de Notariado y Registro vela por la transparencia en todos los servicios de carácter público a nivel notarial y registral al igual que genera las directrices y las

---

<sup>186</sup> *Ibíd.*

<sup>187</sup> COLOMBIA. DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCION PÚBLICA. Estructura del estado Colombiano 2012 [en línea]. [http://portal.dafp.gov.co/form/formularios.retrive\\_publicaciones?no=1275](http://portal.dafp.gov.co/form/formularios.retrive_publicaciones?no=1275) [consultado 16 mayo 2014]

diferentes resoluciones de cada uno de los actos que requieren para poder prestar los servicios notariales los cuales son de obligatorio y estricto cumplimiento.<sup>188</sup>

Así mismo, la Superintendencia de Notariado y Registro promueve la capacitación e instruye a los notarios y registradores de instrumentos públicos, sobre cada una de las normas que regulan las actividades competentes, así como fija los estándares de calidad exigidos para la prestación de cualquier servicio en lo referente al notariado y registro de instrumentos públicos; con respecto a este último, realiza la administración y organización sujetos a la ley, sin perjuicio de la facultad del Gobierno Nacional para la creación de círculos y de Oficinas del Registro de Instrumentos Públicos.<sup>189</sup>

Entre otra de las funciones de la Superintendencia de Notariado y Registro tiene la labor de realizar las investigaciones y respectivas sanciones por faltas disciplinarias de los notarios y registradores de instrumentos públicos en la ejecución de sus labores, con esto ordena cuando sea competente y de conformidad con la ley, la suspensión de manera inmediata de aquellas irregularidades de los sujetos de vigilancia, teniendo así las medidas que sirvan como correctivo las cuales pueden llegar hacer orientadas desde un seguimiento específico o a la intervención total. Una estrategia adicional por parte de la Superintendencia de Notariado y Registro es la de implementar sistemas de carácter administrativo y operativo con el objetivo de lograr la eficiente atención de los servicios prestados procurando su mejora continua y modernización.<sup>190</sup>

La propuesta al Gobierno Nacional sobre el establecimiento de las tarifas por concepto de la prestación de los servicios notariales y el registro de instrumentos públicos, es competencia de la Superintendencia de Notariado y Registro, así como la tarea de adelantar las respectivas gestiones que sean necesarias para la asignación de presupuesto para las oficinas de registro de instrumentos públicos para garantizar la eficiencia en la prestación de servicios.<sup>191</sup>

---

<sup>188</sup> Ibíd.

<sup>189</sup> Ibíd.

<sup>190</sup> Ibíd.

<sup>191</sup> Ibíd.



### **2.3.2.8. Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía - CAPROVIMPO**

La Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía – CAPROVIMPO tiene como objetivo facilitar a sus afiliados la adquisición de vivienda propia, mediante la realización o promoción de todas las operaciones del mercado inmobiliario, incluidas las de intermediación, la captación y administración del ahorro de sus afiliados y el desarrollo de las actividades administrativas, técnicas, financieras y crediticias que sean indispensables para el mismo efecto. La Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía administra las cesantías del personal de la Fuerza Pública, que haya obtenido vivienda de conformidad con lo dispuesto por el Gobierno Nacional. Para quienes gozan del efecto retroactivo en esta prestación, esta se sujetará al plan de pagos establecido por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público.<sup>192</sup>

Dentro de las políticas de funcionamiento de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de la Policía, se encuentra la colaboración en conjunto con el Ministerio de Defensa Nacional, en la formulación de directrices y planes generales en materia de vivienda al igual que realizar la administración directa e indirecta de los bienes muebles e inmuebles y todos los recursos de capital que hacen parte del patrimonio de la entidad. Caprovimpo promueve el ahorro voluntario de los afiliados. Por otra parte realiza el seguimiento de los aportes de los afiliados a través de cuentas individuales.<sup>193</sup>

Caprovimpo identifica cada una de las necesidades de vivienda de sus afiliados por categorización homogénea para que puedan participar de manera colectiva en proyectos de características específicas, así como identifica los mercados de todos aquellos proyectos de carácter habitacional de vivienda nueva y usada para facilitar a los afiliados la posible adquisición de vivienda a través de los sistemas existentes, mediante la gestión para la adquisición de subsidios y siempre ser un apoyo de carácter técnico y financiero que contribuya al mejoramiento del acceso a la vivienda de los afiliados.<sup>194</sup>

---

<sup>192</sup> COLOMBIA.CAJA PROMOTORA DE VIVIENDA MILITAR Y DE POLICIA. Plan estratégico institucional 2011 -2014 [en línea] <https://www.caprovimpo.gov.co/Planeacion/Planes/Plan-Estrategico-Institucional/Documentos%20compartidos/Plan%20Estrat%C3%A9gico%20Institucional/Plan%20Estrat%C3%A9gico%20Institucional%202011-2014.pdf> [consultado 23 junio 2014]

<sup>193</sup> *Ibíd.*

<sup>194</sup> *Ibíd.*

#### **2.3.2.9. Servicios Postales Nacionales S.A. 4-72**

Servicios Postales Nacionales S.A. tiene como objetivo la prestación, venta o comercialización de servicios de soluciones logísticas de gestión y mercadeo de redes de comunicación a ser utilizadas en la prestación y complemento de servicios postales; de consultoría relacionada con el envío, transito, recepción, clasificación o entrega de mercancía, información y mensajes a propósito o con motivo de la prestación del servicio postal, de correo y de mensajería especializada; gestión y coordinación de redes de encaminamiento postal; diseño y optimización de procesos de encaminamiento de servicios o mercancía; gestión e intermediación de redes físicas o virtuales de comunicación relacionadas con la prestación de los servicios postales; generación de soluciones de embalaje y empaquetamiento de servicios postales; diseño de servicio de correo digital; diseño y operación de procesos de consolidación de carga y mercancía a nivel nacional e internacional; cobranza y recaudo de dineros o valores generados a propósito de la prestación de servicios postales, de correo o mensajería especializada; administración de centros de acopio de correspondencia, mercancía y recaudos de cartería; desarrollar todas aquellas actividades u operaciones que de acuerdo con su naturaleza le imponga la ley, los decretos, resoluciones y demás instrucciones o acuerdos administrativos provenientes del nivel nacional.<sup>195</sup>

Así mismo, Servicios Postales Nacionales realiza consultorías relacionadas con el envío, transito, recepción, clasificación y prestación del servicio postal de correo, al igual que la coordinación de las redes de encadenamiento de servicios o mercancía. De igual forma, la entidad ofrece correo electrónico certificado por cuenta propia o en alianza con terceros.

#### **2.3.2.10. Instituto Geográfico Agustín Codazzi – IGAC**

El Instituto Geográfico Agustín Codazzi - IGAC tiene como objetivo cumplir el mandato constitucional referente a la elaboración y actualización del mapa oficial de la República; desarrollar las políticas y ejecutar los planes del Gobierno Nacional en materia de cartografía, agrología, catastro y geografía, mediante la producción, análisis y divulgación de información catastral y ambiental georeferenciada, con el fin de apoyar los procesos de planificación y ordenamiento territorial.<sup>196</sup>

---

<sup>195</sup>INSTITUTO GEAGRÁFICO AGUSTIN CODAZZI. Acerca del IGAC. Disponible en <http://www.igac.gov.co> [consultado 17 Junio 2014]

<sup>196</sup>Idem.

Los recursos y el patrimonio con el que cuenta el IGAC están compuestos por los aportes que recibe del Presupuesto Nacional los cuales son bienes muebles e inmuebles que en la actualidad posee y los adquiridos posteriormente. El IGAC denota su presencia institucional a nivel nacional por medio de sus veintidós direcciones territoriales y cuarenta y dos delegadas con el objetivo esencial de realizar el fomento de la utilización de la información de carácter oficial y todo el conocimiento de la geografía del país con miras al cumplimiento de la misión institucional, al requerimiento y expectativas de la sociedad. Dentro la gestión realizada por parte del IGAC se puede considerar la geodésica para brindar la información oportuna de geodésica básica con miras a satisfacer las necesidades de los usuarios, cumpliendo con las normas y estándares establecidos. Con respecto a la cartografía se generan productos georeferenciados a partir de las técnicas de fotogrametría digital o sensores remotos teniendo como insumo imágenes digitales las cuales son utilizadas como base para la creación de diversos proyectos temáticos que buscan cumplir con las especificaciones y estándares.

El en el área geográfica el IGAC se produce información geográfica temática actualizada que es puesta a disposición de los respectivos usuarios a través de diferentes medios, con ello permitiendo el apoyo a los municipios y las diferentes entidades en la elaboración de los planes de ordenamiento territorial.

Igualmente, el IGAC realiza la identificación y oficialización de los límites en el área catastral, así como el reporte del modelo de gestión que demuestra la interacción de todas las actividades de carácter administrativo y técnicas tendientes a la planeación y ejecución de los procesos catastrales de los bienes inmuebles que son de interés para el estado y de particulares.

En lo referente al área agrologica, el IGAC está en la obligación de realizar los inventarios el respectivo estudio y seguimiento a los suelos de las tierras del país, con el objeto clasificar, evaluar y demarcar la zonificación con miras de apoyar los programas de planificación y el uso de la tierra, lo cual sirve como base para desarrollar los procesos de planificación del territorio a cualquier nivel.

Una gestión muy relevante es la que tiene que ver con el conocimiento a través de garantizar una eficiente gestión de planes, programas y proyectos enfocados en la investigación, desarrollo,

formación y constante capacitación en las tecnologías e información geoespaciales que contribuyen a la innovación y creación de conocimientos.<sup>197</sup>

#### **2.3.2.11. Instituto Colombiano de Desarrollo Rural – INCODER**

El Instituto Colombiano de Desarrollo Rural – INCODER, tiene como objetivo ejecutar la política agropecuaria y de desarrollo rural, facilitar el acceso a los factores productivos, fortalecer a las entidades territoriales y sus comunidades y propiciar la articulación de las acciones institucionales en el medio rural, bajo principios de competitividad, equidad, sostenibilidad, multifuncionalidad y descentralización, para contribuir a mejorar la calidad de vida de los pobladores rurales y al desarrollo socioeconómico del país.<sup>198</sup>

La dirección del plan estratégico del INCODER está enfocada a desarrollar objetivos tales como la promoción de la identificación para realizar la consolidación a nivel económico y social de las diferentes áreas de desarrollo rural, a través del apoyo técnico financiero a los diferentes programas de carácter agropecuario, forestal y pesquero de interés común, con los cuales permite a los diferentes actores rurales, encontrar oportunidades existentes y con esto realizar una proyección de la inversión que puedan necesitar. Dicha institución es la encargada de servir como facilitador de los pequeños y medianos productores rurales para facilitar el acceso a la tierra y los demás actores productivos, mediante la promoción de diversas alternativas que permiten realizar la eficiente utilización y el sostenimiento de los mismos.

El INCODER realiza las gestiones pertinentes para otorgar recursos financieros, subsidios e incentivos para brindar el apoyo necesario para la ejecución de programas de desarrollo agropecuario. A nivel rural en los territorios en donde se establezcan las áreas de actuación, el INCODER

---

<sup>197</sup> INSTITUTO GEAGRÁFICO AGUSTIN CODAZZI. Acerca del IGAC. Disponible en [http://www.igac.gov.co/wps/portal/igac/raiz/iniciohome/nuestraentidad!/ut/p/c5/04\\_SB8K8xLLM9MSSzPy8xBz9CP0os3hHT3d\\_JydDRwN3t0BXA0\\_vUkMwf28PlwNHc6B8JG55T1MCusNB9uFRYYRfHmQ-SN4AB3A00PfzyM9N1S\\_ljTDIDEhXBABld4d3/dl3/d3/LOIDU0IKSWdra0EhIS9JTIJBQUlpQ2dBek15cUEhL1ICSlAxTkMxTkffMjd3ISEvN19BSUdPQkIxQTA4RlFFMEILSFJHTkozMjBBMQ!!/?WCM\\_PORTLET=PC\\_7\\_AIGOBB1A08FQE0IKHRGNJ320A1\\_WCM&WCM\\_GLOBAL\\_CONTEXT=/wps/wcm/connect/Web+-+Nuestra+Entidad/Nuestra+Entidad/Nuestra+Entidad/Acerca+del+IGAC/](http://www.igac.gov.co/wps/portal/igac/raiz/iniciohome/nuestraentidad!/ut/p/c5/04_SB8K8xLLM9MSSzPy8xBz9CP0os3hHT3d_JydDRwN3t0BXA0_vUkMwf28PlwNHc6B8JG55T1MCusNB9uFRYYRfHmQ-SN4AB3A00PfzyM9N1S_ljTDIDEhXBABld4d3/dl3/d3/LOIDU0IKSWdra0EhIS9JTIJBQUlpQ2dBek15cUEhL1ICSlAxTkMxTkffMjd3ISEvN19BSUdPQkIxQTA4RlFFMEILSFJHTkozMjBBMQ!!/?WCM_PORTLET=PC_7_AIGOBB1A08FQE0IKHRGNJ320A1_WCM&WCM_GLOBAL_CONTEXT=/wps/wcm/connect/Web+-+Nuestra+Entidad/Nuestra+Entidad/Nuestra+Entidad/Acerca+del+IGAC/)

<sup>198</sup> COLOMBIA. MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL. Decreto 4181

(3, noviembre, 2011). Por el cual se escinden unas funciones del Instituto Colombiano de Desarrollo Rural - INCODER y del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, y se crea la Autoridad Nacional de Acuicultura y Pesca - AUNAP. Bogotá, D.C.:2011: Ministerio, 2011. 13 p.

contribuye al fortalecimiento de la actividad pesquera y agrícola a través de investigaciones; igualmente realiza el ordenamiento, administración, control y constante seguimiento para el mejor aprovechamiento y la sostenibilidad de estos recursos, mediante la ejecución de manera directa o por medio de terceros que tengan una estándares de calidad en proyectos de adecuación de tierras, los cuales son seleccionadas de conformidad con las directrices de priorización establecidos en la Ley 41 de 1993.<sup>199</sup>

---

<sup>199</sup> Ídem.

## **CAPÍTULO 3 - TRABAJO DE CAMPO – RECOLECCIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA INFORMACIÓN**

En este capítulo se reúne la información de las etapas y fases del trabajo de campo, en donde se especifican los métodos de investigación utilizados con el fin de obtener los datos necesarios para satisfacer los objetivos de este proyecto y así, con base en la información recolectada, poder realizar la interpretación de la información con el fin de dar respuesta a la pregunta de investigación: ¿Cuál es el nivel de desarrollo de la gestión documental en la estrategia del gobierno en Línea en cuanto al componente Gobierno – Ciudadano (G2C) en términos del programa de gestión documental colombiano?; en donde se inicia con el trabajo de campo ejecutado en la fase investigación documental, se continua con la fase de identificación y análisis de portales web, la fase de diseño y aplicación del instrumento de recolección de información y se finaliza con la fase de análisis e interpretación de la información. Los resultados de la interpretación se relacionan en el capítulo 4 de este trabajo de investigación.

A continuación se presentan las fases ejecutadas en la investigación y como estas fueron desarrolladas:

### **3.1. PRIMERA ETAPA: RECOLECCIÓN DE FUENTES DE INFORMACIÓN**

#### **3.1.1. Investigación documental**

##### **3.1.1.1. Definición de criterios de búsqueda**

Con el objeto de acopiar bibliografía relacionada con el tema de investigación, fue necesario definir un criterio de selección principal para garantizar la obtención de una cantidad representativa de fuentes documentales y así poder describir y analizar el problema de la investigación, fue así como se identificaron los tópicos que deberían ser analizados, relacionados con los conceptos principales a desarrollar en el trabajo de investigación: gestión documental, gestión documental electrónica, gobierno en línea y componente gobierno – ciudadano. Con base en dichos tópicos fue elaborada la estructura del contenido del marco teórico con todos sus capítulos y subcapítulos a fin de dar claridad a los resultados y eliminar de la mejor manera confusión entre la información, validando la

pertinencia de cada uno de los temas en el marco de la investigación y a partir de esta se recolectar la información de cada uno de los temas.

### **3.1.1.2. Recolección de fuentes bibliográficas**

En esta etapa se acudió a diversos establecimientos informativos como bibliotecas, archivos, librerías e Internet, donde se obtuvo información de diferentes fuentes tales como libros, ensayos, monografías, revistas especializadas y seminarios. También se tuvieron en cuenta fuentes documentales en varias lenguas, considerando que la producción impresa acerca del tema es escasa, así se identificaron videos de conferencias y ponencias relacionadas con el tema de investigación, entre las cuales las más representativas fueron: Gestión de documentos electrónicos. ¿Dónde estamos? ¿Hacia dónde vamos? del IV congreso de interoperabilidad y seguridad<sup>200</sup>; y el coloquio de Aida Luz Mendoza, la realidad latinoamericana en gestión de documentos electrónicos<sup>201</sup>, ambos disponibles en YouTube.

### **3.1.1.3. Consulta en bases de datos**

Como punto importante con respecto a la recopilación de información en el proceso de desarrollo de esta investigación, se realizó la consulta de diferentes bases de datos en diversos idiomas las cuales contribuyeron al enriquecimiento del análisis del objeto del proyecto. Las bases de datos consultadas fueron de varias instituciones educativas tales como; la Universidad de La Salle entre las que se encuentran bases de datos como PROQUEST, EBSCO. E-LIBRARY; estas aportaron gran variedad de información pertinente para la construcción del marco teórico, otra de las bases de datos y catálogos en línea que sirvieron como herramienta de consulta, fueron las ofrecidas por la Universidad de los Andes, entre las cuales se encuentran, DE GRUYTER y THE MAKING OF THE

---

<sup>200</sup> CLUB DE INNOVACIÓN. IV Congreso nacional de interoperabilidad y seguridad. 2014. Disponible en: [https://www.youtube.com/watch?v=SJFC\\_vgwSRQ&list=PLPF\\_vM881Ayt78ju8kddJMsfEahwnP\\_d1](https://www.youtube.com/watch?v=SJFC_vgwSRQ&list=PLPF_vM881Ayt78ju8kddJMsfEahwnP_d1)

<sup>201</sup> MENDOZA NAVARRO, Aida Luz. La realidad latinoamericana en gestión de documentos electrónicos. En: I Coloquio Internacional E-DOCPA 2006. Oviedo: Consejería de Economía y Administración Pública del Gobierno del Principado de Asturias, 2006. Disponible en: <https://www.youtube.com/watch?v=2fjmYT32v7Q>

MODERN WORLD. De igual manera se consultaron las bases de datos disponibles en la Pontificia Universidad Javeriana, DIALNET, REDALYC y EBOOKS. Las anteriores bases de datos ofrecieron información actualizada y confiable para el cumplimiento del desarrollo del proyecto.

De la misma manera se accedió a bases de datos de acceso libre que fueron proporcionadas por el motor de búsqueda Google, entre las que están ERIC la cual se encuentra disponible en [www.eric.ed.gov](http://www.eric.ed.gov) . Esta base de datos brinda la consulta de documentos en formato pdf de información actualizada en diversas áreas del conocimiento. Otra de las bases de datos consultadas con las mismas características, fue OPEN KNOWLEDGE REPOSITORY que contiene información de todas las áreas del conocimiento, disponible en [www.wdronline.worldbank.org](http://www.wdronline.worldbank.org). Las anteriores fuentes permitieron una recopilación de información significativa para enriquecer la bibliografía utilizada en el proyecto de grado.

### **3.1.2. Identificación y análisis de portales web**

Igualmente, se realizó el análisis de las páginas web de las Entidades seleccionadas, con el fin de identificar los trámites y documentos que se gestionan en los sitios de cada Entidad relacionados con el componente Gobierno – Ciudadano y que cumplieran con la fase transaccional de Gobierno en línea. Estos trámites fueron comparados con la información publicada en el Portal del Estado Colombiano; verificando la consistencia de la información entre los dos sitios, para poder identificar desde el punto de vista profesional, que clase de expedientes electrónicos y mixtos pueden conformarse a través de los trámites de cada Entidad, y desde el punto de vista del ciudadano para determinar que fortalezas o dificultades se pueden presentar en el momento de realizar trámites en línea.

En la observación de las páginas web de las Entidades y del Portal del Estado Colombiano, se identificaron los trámites que involucran el componente Gobierno – Ciudadano, para aquellos que estuvieran en la fase de transacción en línea, es decir, trámites que estuvieran automatizados y con base en estos, se identificaron los documentos electrónicos de entrada y salida que se producen en la ejecución de dichos trámites.

Los portales consultados fueron los siguientes:



- **Ministerio de Minas y Energía:** De esta Entidad se seleccionó el trámite, registro como productor de alcohol carburante, por el cual se obtiene la autorización para actuar como productor de alcoholes carburantes en el país.<sup>202</sup>



**Página web Ministerio de Minas y Energía**

- **Ministerio de Salud y Protección Social:** De esta Entidad se seleccionó el trámite, tarjeta profesional de médico, para obtener la autorización para ejercer en el territorio colombiano la profesión de Médico.<sup>203</sup>

<sup>202</sup> COLOMBIA, MINISTERIO DE MINAS Y ENERGÍA. Trámites. Disponible en [http://www.minminas.gov.co/minminas/index.jsp?cargaHome=3&id\\_categoria=44&id\\_subcategoria=191](http://www.minminas.gov.co/minminas/index.jsp?cargaHome=3&id_categoria=44&id_subcategoria=191) [consultado 5 septiembre de 2014]

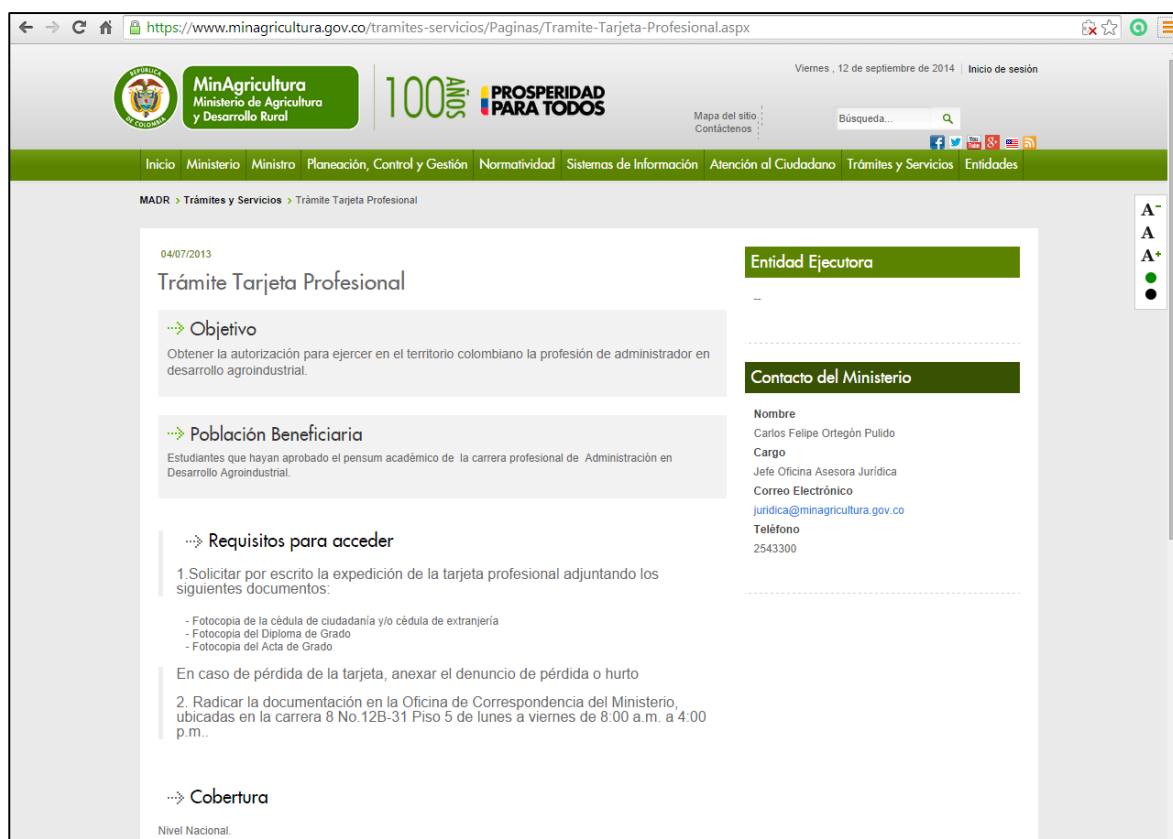
<sup>203</sup> COLOMBIA, MINISTERIO SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL. Instructivo para el trámite de la tarjeta profesional de médico en línea. Disponible en: <http://tramites.minsalud.gov.co/tramitesservicios/tarjetaMedico/Default.aspx> [consultado 5 septiembre de 2014]



#### Página web Ministerio de Salud y Protección Social

- **Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural:** De esta Entidad se seleccionó el trámite, matrícula profesional de administración en desarrollo agroindustrial, para obtener la autorización para ejercer en el territorio colombiano la profesión de administrador en desarrollo agroindustrial.<sup>204</sup>

<sup>204</sup> COLOMBIA, MINISTERIO DE AGRICULTURA. Tramite de tarjeta profesional de administración en desarrollo agroindustrial. Disponible en <https://www.minagricultura.gov.co/tramites-servicios/Paginas/Tramite-Tarjeta-Profesional.aspx> [consultado 6 septiembre de 2014]



### Página web Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural

- **Agencia Nacional de Hidrocarburos:** De esta Entidad se seleccionó el trámite, Banco de información petrolera Epis: EPIS (Exploration & Production Information Service), el cual es el Banco de Información Petrolera de Colombia, donde la información técnica y geológica se cataloga, almacena, preserva y administra por la Agencia Nacional de Hidrocarburos –ANH<sup>205</sup>.

<sup>205</sup> COLOMBIA. AGENCIA NACIONAL DE HIDROCARBUROS. EPIS. Disponible en <http://www.anh.gov.co/Banco%20de%20informacion%20petrolera/Paginas/default.aspx> [consultado 5 septiembre de 2014]



**Página web Agencia Nacional de Hidrocarburos**

- **Unidad de Planeación Minero Energética:** De esta Entidad se seleccionó el trámite, registro de proyectos ante el Banco de Proyectos de Inversión Nacional para obtener la aprobación del registro de proyecto de inversión ante el Banco de Proyectos de Inversión Nacional.<sup>206</sup>

<sup>206</sup> COLOMBIA. UNIDAD DE PLANEACIÓN MINERO ENERGÉTICA. Trámite de particulares. Disponible en <http://www1.upme.gov.co/tramite-de-particulares> [consultado 5 septiembre de 2014]





**Página web Unidad Administrativa de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales de la Protección Social**

- **Superintendencia de Notariado y Registro:** De esta Entidad se seleccionó el trámite, registro de instrumentos públicos, para registrar en el folio de matrícula inmobiliaria, los actos o contratos que se realizan sobre los bienes inmuebles<sup>208</sup>.

<sup>208</sup> COLOMBIA, SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO. Ventanilla única de registro inmobiliario. Disponible en <http://www.vur.gov.co/> [consultado 5 septiembre de 2014]



### Página web Superintendencia de Notariado y Registro

- Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía:** De esta Entidad se seleccionó el trámite, vinculación y separación a los proyectos tipo ciudadela para obtener el beneficio para la adquisición de vivienda tipo ciudadela mediante las convocatorias que realiza la entidad con el fin de dar solución de vivienda a los afiliados y beneficiarios en los diferentes modelos de atención<sup>209</sup>.

<sup>209</sup> COLOMBIA, DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCION PÚBLICA. Vinculación y separación a los proyectos tipo ciudadela. Disponible en <http://www.suit.gov.co/busqueda> [consultado 5 septiembre de 2014]



www.suit.gov.co/busqueda?p\_p\_id=48\_INSTANCE\_OFZ5urG315tw&\_48\_INSTANCE\_OFZ5urG315tw\_iframe\_q=caja+promotora+de+vivienda+militar

Departamento Administrativo de la FUNCIÓN PÚBLICA República de Colombia PROSPERIDAD PARA TODOS SUI

INICIO ACERCA DEL SUI EL SUI EN CIFRAS MATERIAL DE CAPACITACIÓN PREGUNTAS FRECUENTES CONTACTENOS INGRESAR AL SUI

En esta sección podrá consultar los trámites y otros procedimientos administrativos oponibles y exigibles al usuario.

Departamento Administrativo de la FUNCIÓN PÚBLICA República de Colombia PROSPERIDAD PARA TODOS SUI

Información proporcionada por:  
CAJA PROMOTORA DE VIVIENDA MILITAR Y DE POLICÍA

Ministerio de Defensa Nacional  
CAPROVIMPO  
Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía  
Nuestra Compañía... San Mateo 5 Tormenteros

**Vinculación y separación a los proyectos tipo ciudadela**  
(También se conoce como: inscripción)

¿Cuándo se puede realizar?	Cualquier fecha
¿A dónde ir?	<a href="#">Ver puntos de atención</a>
¿Requiere pago?	No, es gratuito
¿Es totalmente en línea?	No
¿Qué se obtiene?	★ Solución de vivienda a través de los Proyectos Tipo Ciudadela que se obtiene en <b>10 Día(s)</b> - hábil

Última actualización: 8-Octubre-2013

**Descripción**  
Obtener beneficio para la adquisición de vivienda tipo ciudadela mediante las convocatorias que realiza la entidad con el fin de dar solución de vivienda a los afiliados y beneficiarios en los diferentes modelos de atención

**Para realizarlo necesita:**

Ciudadano

- 1 - Reunir la documentación requerida cumpliendo con las condiciones establecidas por la entidad +
- 2 - Presentar la documentación requerida para una previa revisión por parte de la entidad para posterior radicación +

**Donde se puede hacer seguimiento a la solicitud:** +

### Página web Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía

- **Servicios Postales Nacionales S.A. 4-72:** De esta Entidad se seleccionó el trámite, tarifa postal reducida, el cual es un descuento aplicado en la distribución de aquellas publicaciones como libros, revistas, folletos o coleccionables seriados de carácter científico o cultural editados e impresos en Colombia.<sup>210</sup>

<sup>210</sup> SERVICIOS POSTALES NACIONALES. Tarifa postal reducida. Disponible en. [http://www.4-72.com.co/index.php?option=com\\_content&view=article&id=123&Itemid=399](http://www.4-72.com.co/index.php?option=com_content&view=article&id=123&Itemid=399) [consultado 5 septiembre de 2014]





**Página web Servicios Postales Nacionales S.A. 4-72**

- **Instituto Geográfico Agustí Codazzi:** De esta Entidad se seleccionó el trámite, englobe o desenglobe de dos o más predios para hacer el registro de las modificaciones que ocurran en los linderos de los predios ya sea por una acción de agregación (englobe) o segregación (desenglobe) sin estar condicionado al cambio de propietario o poseedor.<sup>211</sup>

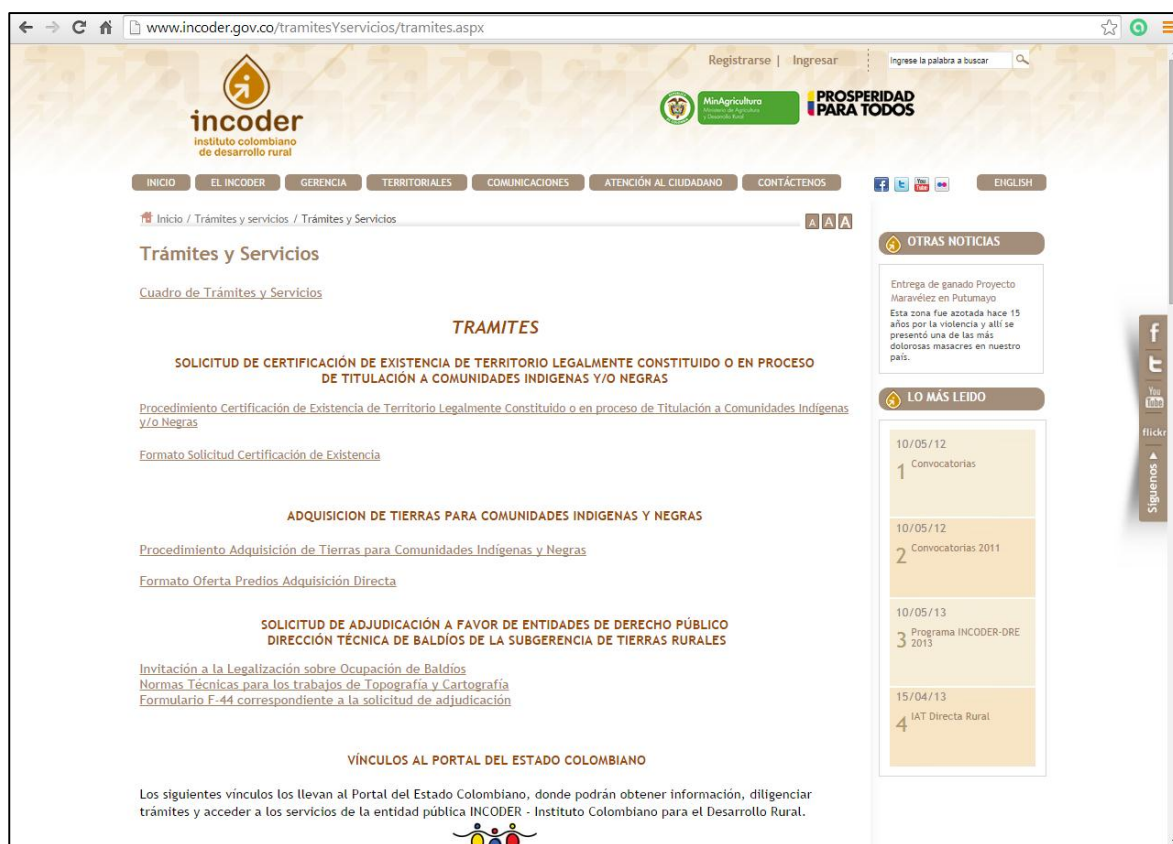
<sup>211</sup> COLOMBIA. INSTITUTO GEOGRÁFICO AGUSTÍN CODAZZI. Trámites y servicios Disponible en. [http://www.igac.gov.co/wps/portal/igac/raiz/iniciohome/tramites!/ut/p/c4/04\\_SB8K8xLLM9MSSzPy8xBz9CP0os3hHT3d\\_JydDRwN3t0BXAO\\_vUKMwf28PI4NQI\\_2CbEdFAJ67NCc/](http://www.igac.gov.co/wps/portal/igac/raiz/iniciohome/tramites!/ut/p/c4/04_SB8K8xLLM9MSSzPy8xBz9CP0os3hHT3d_JydDRwN3t0BXAO_vUKMwf28PI4NQI_2CbEdFAJ67NCc/) [consultado 5 septiembre de 2014]



Página web Instituto Geográfico Agustín Codazzi

- **Instituto Colombiano de Desarrollo Rural:** De esta Entidad se seleccionó el trámite, subsidio integral para la adquisición de tierras, para ser beneficiario del otorgamiento del subsidio integral para la compra de tierras, en un monto no superior a 71 SMMLV a quienes presenten propuestas dentro del marco de la Convocatoria Pública.<sup>212</sup>

<sup>212</sup> Ibid.



**Página web Instituto Colombiano de Desarrollo Rural**

### **3.2. SEGUNDA ETAPA: DISEÑO Y APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN**

#### **3.2.1. Elaboración del formato de encuesta**

Para poder identificar el nivel de desarrollo de la gestión documental en el componente Gobierno Ciudadano (G2C) de la administración pública central, se diseñó una encuesta dirigida a los responsables de la Gestión Documental de las Entidades seleccionadas, con el objeto de compilar las respuestas que permitieran conocer el grado de conocimiento y participación de estos en la implementación en las políticas de Gobierno en línea y como estas se conjugan en la gestión electrónica de documentos de la Entidad a la que pertenecen. La encuesta que se diseñó es de tipo descriptiva, en cuanto a que se intentó descubrir en qué situación se encuentra la población

encuestada, en el momento de realizar la encuesta. El formato de la encuesta (ver anexo 1), fue revisado y aprobado por el Director de tesis, previamente a la aplicación de las encuestas.

### **3.2.2. Selección de Entidades**

Posteriormente se consultaron las Entidades que hacen parte de la rama ejecutiva del orden nacional y para esta agrupación se aplicó la formula de muestreo indicada en el capítulo 1.9 de este trabajo de investigación, dando como resultado la cantidad de 11 Entidades a encuestar. La selección de las 11 Entidades entre la totalidad de las mismas, se realizó bajo un criterio subjetivo, teniendo en cuenta el nivel de avance de la estrategia de gobierno en línea (informe 2008-2009) en cada grupo de entidades, en cada una de las cuatro fases de implementación definidas por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Una vez identificadas las Entidades, se procedió a identificar en los directorios internos de cada Entidad disponibles en Internet, las dependencias y los responsables de estas que estuvieran relacionados con la gestión documental. En los casos en los que esta información no estuvo disponible en Internet, se llamó directamente a los PBX de la Entidad y se solicitó información de los datos de contacto de los responsables de las oficinas de gestión documental.

### **3.2.3. Aplicación de la encuesta**

La aplicación de la encuesta se realizó de forma presencial, telefónica y por correo electrónico, según la disponibilidad de tiempo de los funcionarios de cada Entidad.

Se aplicó una encuesta a once funcionarios responsables de la gestión documental en Entidades de la Rama Ejecutiva del orden nacional, para obtener los indicadores que permitieran establecer el avance de la gestión documental electrónica.

### **3.3. TERCERA ETAPA: ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS**

Una vez recolectada la información de las encuestas, esta fue tabulada en una herramienta ofimática (Excel) que permitió agrupar respuestas, hallar porcentajes y graficar los resultados obtenidos a fin de hacer visibles las tendencias y preferencias, información vital para la formulación del producto del trabajo de investigación, el informe analítico y la presentación de conclusiones y recomendaciones que atañen a la investigación; con el objeto de identificar la interrelación de la gestión documental electrónica con los servicios de Gobierno en línea en las Entidades encuestadas.

Para identificar el nivel de desarrollo de la gestión documental en el componente Gobierno Ciudadano (G2C) de la administración pública central, se establecieron los requerimientos básicos y adicionales de las mejores prácticas de la gestión documental electrónica, desarrollados en el marco teórico de este trabajo de investigación, y se compararon con las respuestas dadas por los funcionarios de las entidades en la aplicación de las encuestas. De esta forma se elaboró un cuadro comparativo para establecer el grado de cumplimiento de este ítem, relacionado con los objetivos específicos de la investigación.

El análisis de esta información se encuentra disponible en el capítulo de Resultados y en el informe analítico producto de la investigación.

## **CAPÍTULO 4 - RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN**

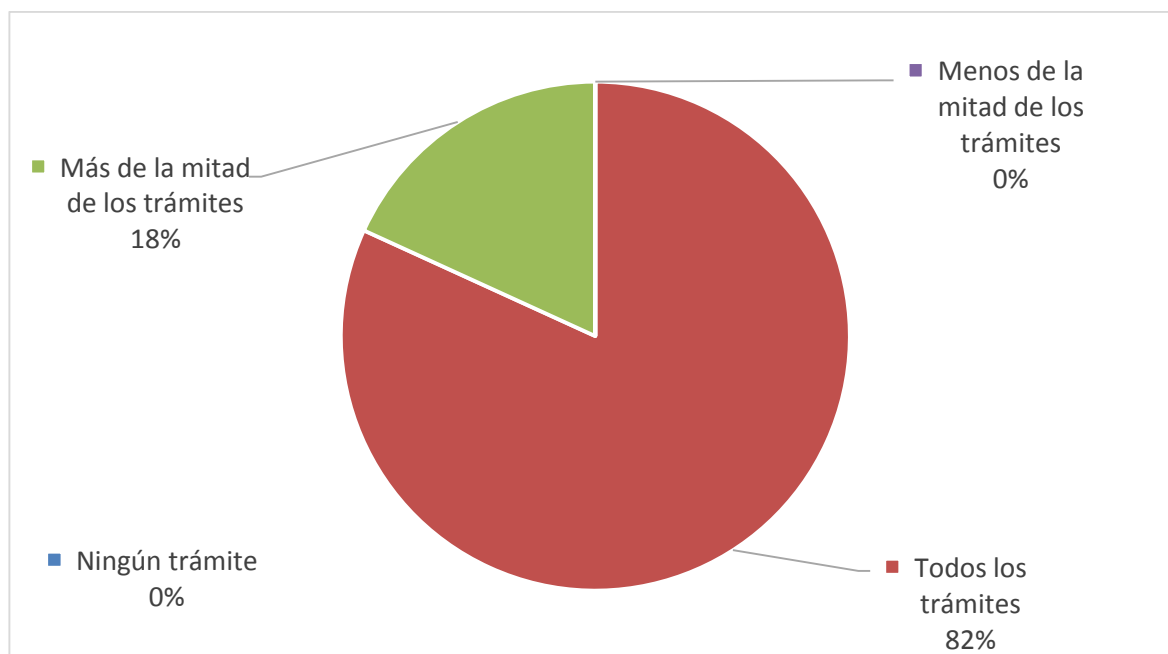
La encuesta se estructuró en siete secciones, en donde a primera sección corresponde la presentación de la encuesta, la segunda sección a la identificación del encuestado, en la tercera sección se incluyeron preguntas relacionadas con el conocimiento de las características generales de la estrategia de Gobierno en Línea, la cuarta sección se recolectaron datos de los documentos que se gestionan en la estrategia de Gobierno en Línea, en la quinta sección se recolectaron datos acerca de la gestión documental de la Entidad, en la sexta sección se identificaron las necesidades y expectativa, y la séptima sección correspondió a la verificación de controles finales de la encuesta. El formato de la encuesta se incluye en la sección de anexos del presente trabajo de investigación. (Ver anexo 1).

A continuación se muestran los resultados de la encuesta, agrupados en las secciones que se establecieron en el instrumento.

### **4.1. CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LA ESTRATEGIA DE GOBIERNO EN LÍNEA**

Esta sección se incluyó con el objeto de conocer, el grado de cumplimiento de las Entidades con la estrategia de Gobierno en Línea, el porcentaje de evolución de los trámites en cada una de las fases de la estrategia y la percepción de los ciudadanos ante la realización de trámites en línea.

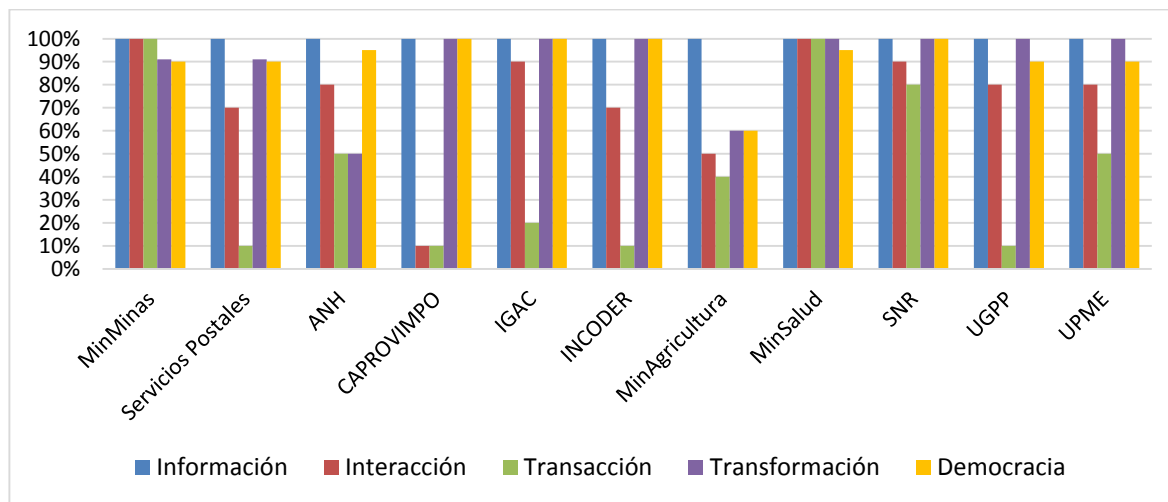
**Pregunta 1 - ¿Aproximadamente cuántos trámites y/o servicios se encuentran alineados con la Estrategia de Gobierno en Línea?**



Aplicada la encuesta se obtienen los siguientes resultados: 82% de las Entidades tienen todos los trámites y/o servicios que ofrecen a los ciudadanos alineados con la Estrategia de Gobierno en Línea, mientras que el 18% restante de las Entidades, tienen más de la mitad de los trámites y/o servicios alineados con esta estrategia. De las Entidades encuestadas, ninguna tiene menos de la mitad o ninguno de los trámites alineados con la estrategia, lo que indica un buen nivel de apropiación del Decreto 1151 de 2008<sup>213</sup> en el cual se establecen las fases y plazos de cumplimiento de la estrategia Gobierno en línea, descritas en el capítulo 2.2.2 del Marco legal de este trabajo de investigación.

<sup>213</sup> COLOMBIA, MINISTERIO DE COMUNICACIONES. Decreto 1151. (14, abril, 2008). Por el cual se establecen los lineamientos generales en la estrategia de gobierno en línea de la Republica de Colombia se reglamenta parcialmente la ley 962 de 2005, y se dictan otras disposiciones. Bogotá: Ministerio, 2008. 4 p.

**Pregunta 2 - De los trámites y/o servicios que se encuentran alineados con la Estrategia de Gobierno en Línea, indique cuantos se encuentran en cada una de las fases de evolución de la estrategia.**

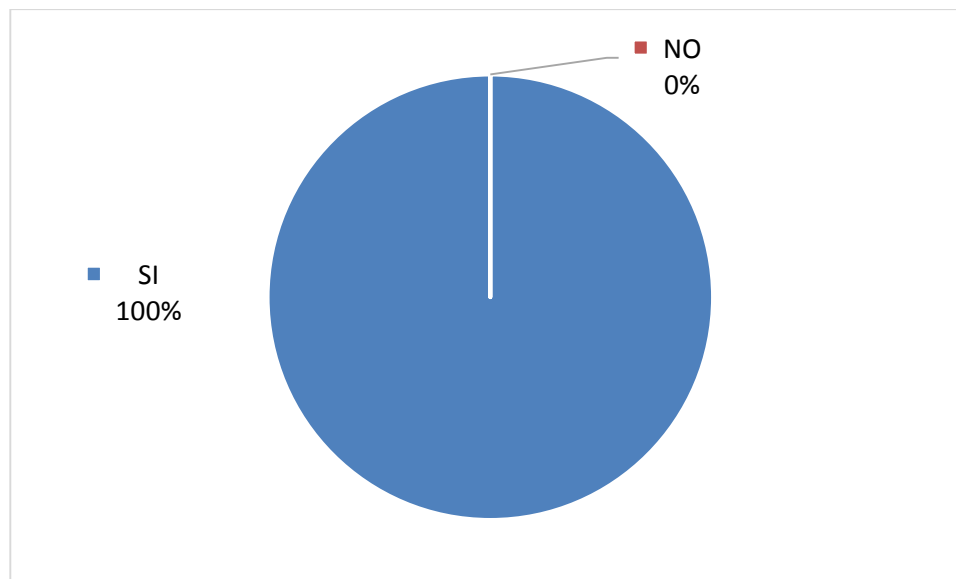


Según los datos arrojados, se determina que el grado de evolución de las Entidades en cada una de las fases de Gobierno en Línea es avanzado, sin embargo se evidencia un nivel de avance bajo en la fase de transición de acuerdo con los criterios que establece Gobierno en Línea en el Decreto 1151 de 2008<sup>214</sup>. En esta fase se mide el porcentaje de las etapas de un trámite que se ofrecen en línea. La Entidad con mayor significación es el Ministerio de Minas y Energía ya que posee un nivel de avance mayor en todas las fases de implementación de Gobierno en Línea, respecto a las demás Entidades encuestadas.

<sup>214</sup> Idem.



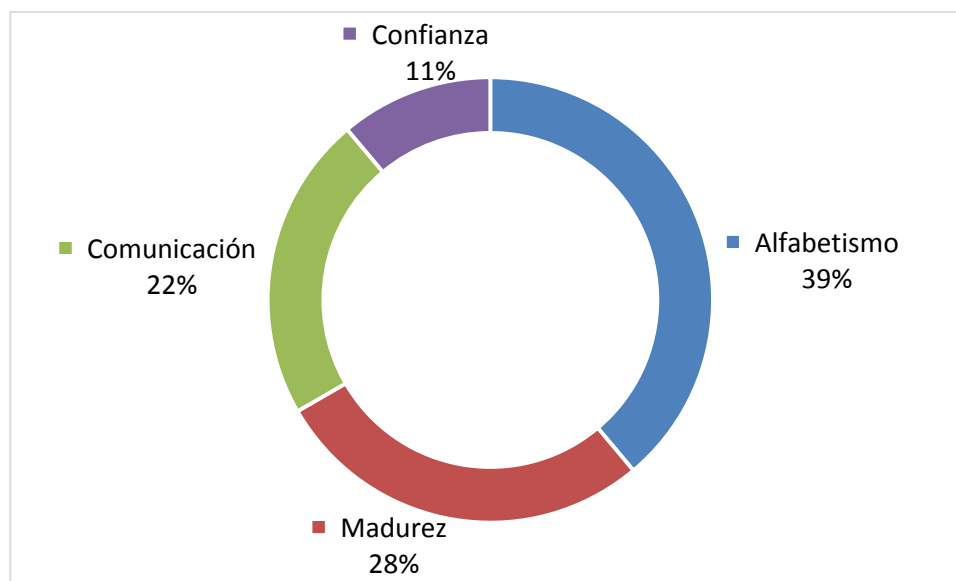
**Pregunta 3 - ¿Considera que los ciudadanos prefieren el contacto personal con los diferentes funcionarios de las Entidades?**



Para complementar la pregunta anterior, se realizó esta interrogación para poder determinar la preferencia de los ciudadanos entre el contacto personal y el contacto remoto al momento de realizar un trámite, pudiéndose determinar que el 100% de las Entidades evidenciaron que sus usuarios prefieren el trato presencial, lo cual está relacionado directamente con el nivel de avance de desarrollo de la fase de Transacción de Gobierno en Línea, la cual establece la cantidad de pasos de un trámite que pueden hacerse en línea. En la pregunta anterior se evidenció que el nivel de desarrollo de la fase de transición es baja y por lo tanto los ciudadanos en su mayoría deben seguir haciendo de alguna u otra forma sus trámites de forma presencial.

**Pregunta 4 - ¿Por cuales razones considera usted que los ciudadanos prefieren el contacto personal con los diferentes funcionarios de las Entidades?**

Los funcionarios de las Entidades entrevistadas mencionan diversos problemas respecto a las razones por las cuales los ciudadanos prefieren el contacto personal al momento de realizar los trámites que, en términos generales se pueden agrupar en cuatro categorías principales:



El detalle de los problemas reportados por los funcionarios encuestados se presenta agrupado en las categorías para facilitar su análisis en el trabajo de investigación:

Aún existe mucho analfabetismo digital por parte de los ciudadanos  
 Desconocimiento acerca de la utilización de internet y computadores  
 El contacto personal hace que la comunicación sea más clara para los usuarios  
 Desconocimiento de los mecanismos tecnológicos para realizar trámites en línea  
 Analfabetismo digital, se atienden comunidades negras e indígenas, así como campesinos  
 El contacto personal hace que la comunicación sea más clara para los usuarios  
 Desconocimiento de los mecanismos tecnológicos para realizar trámites en línea  
 Se atiende tercera edad y no dominan completamente las tecnologías de la información

Alfabetismo  
39%

Más del 50% de los trámites aún se realizan de forma presencial  
 La mayoría de trámites requieren la realización de un pago en entidad bancaria  
 Algunos pasos se tienen que realizar de manera presencial como lo son las visitas técnicas  
 La mayoría de los trámites y servicios que presta el Ministerio se realizan de manera presencial  
 Los trámites no son completamente electrónicos y requieren en algunos pasos del contacto personal

Madurez  
28%

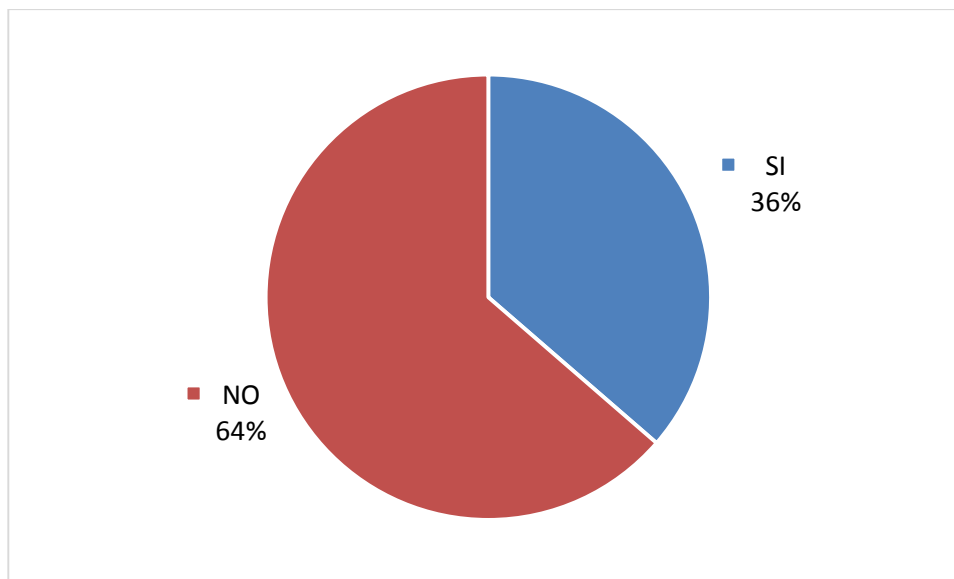
Los sellos de radicación dan confianza que la solicitud fue recibida y será correctamente atendida  
 Los sistemas de información no son intuitivos como para resolver adecuadamente las dudas  
 Las especificaciones técnicas para realizar ciertos trámites, es más clara cuando se informa presencial

Madurez  
22%

Temor por no poder certificar la radicación de solicitudes  
 Desconfianza en los medios de pago electrónicos

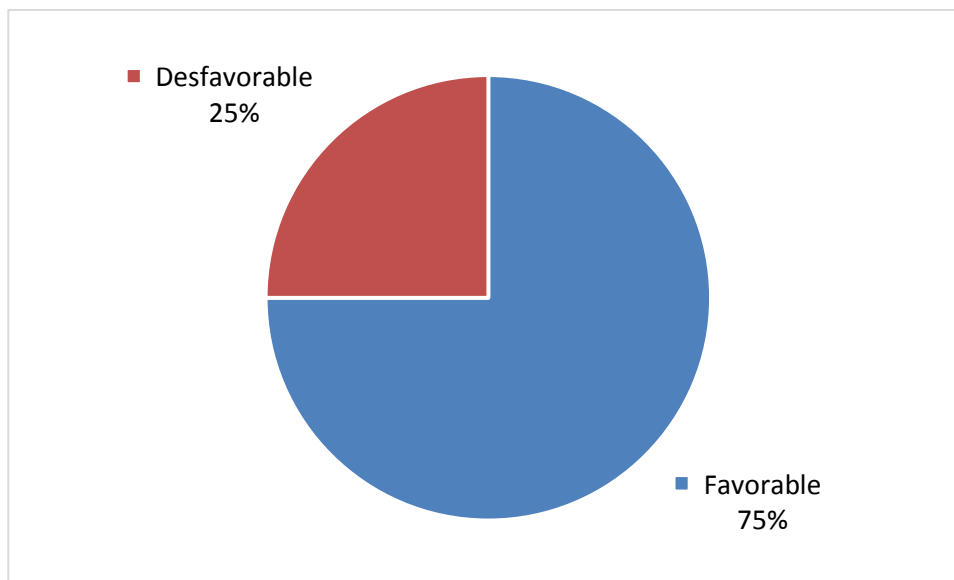
Confianza  
11%

**Pregunta 5 - ¿En su Entidad realizan encuestas de la percepción de los ciudadanos respecto a los trámites y/o servicios alineados con la estrategia de Gobierno en Línea?**



Esta pregunta tuvo como finalidad conocer el porcentaje de las Entidades que aplican encuestas de percepción a los ciudadanos respecto a los trámites que esta ofrece en línea. En los resultados se, obtiene que un 64% de las Entidades encuestadas realizan encuestas de percepción de los servicios a los ciudadanos y el 36% de las Entidades restantes no las realiza.

**Pregunta 6 - ¿Cuál es la percepción general de los ciudadanos respecto a los trámites y/o servicios alienados con la estrategia de Gobierno en Línea?**

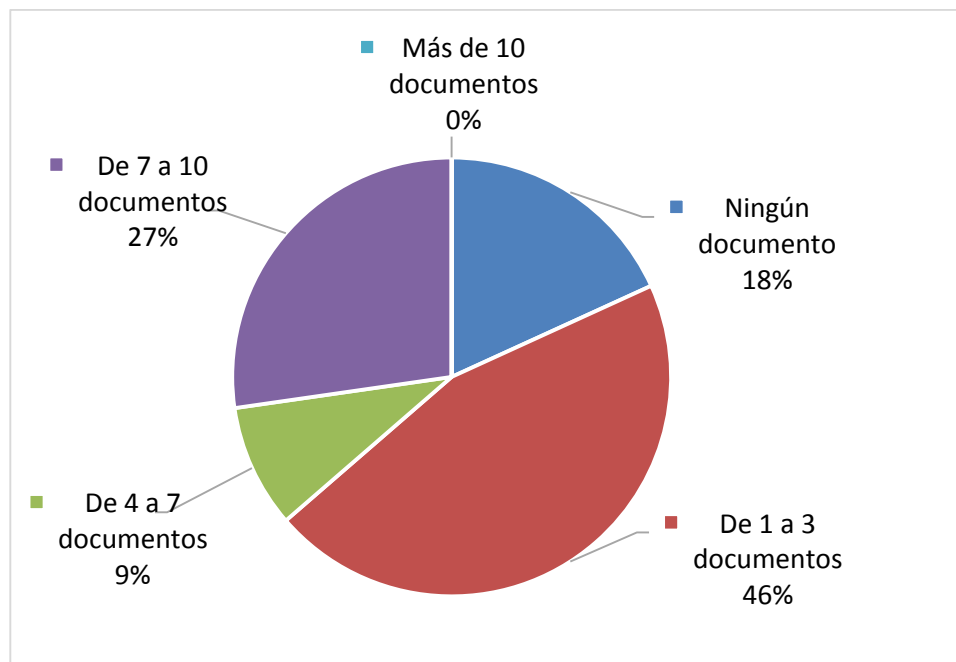


Profundizando en los resultados de las encuestas de percepción del servicio aplicadas a los ciudadanos por parte del 64% de las Entidades que las realizan, como se indica en la pregunta anterior, los encuestados del presente trabajo de investigación indican que la percepción de los ciudadanos respecto a los servicios y trámites que prestan las Entidades, es en su mayoría favorable con un 75%, y desfavorable con un 25%.

#### **4.2. DATOS DE LOS DOCUMENTOS QUE SE GESTIONAN EN LA ESTRATEGIA DE GOBIERNO EN LÍNEA**

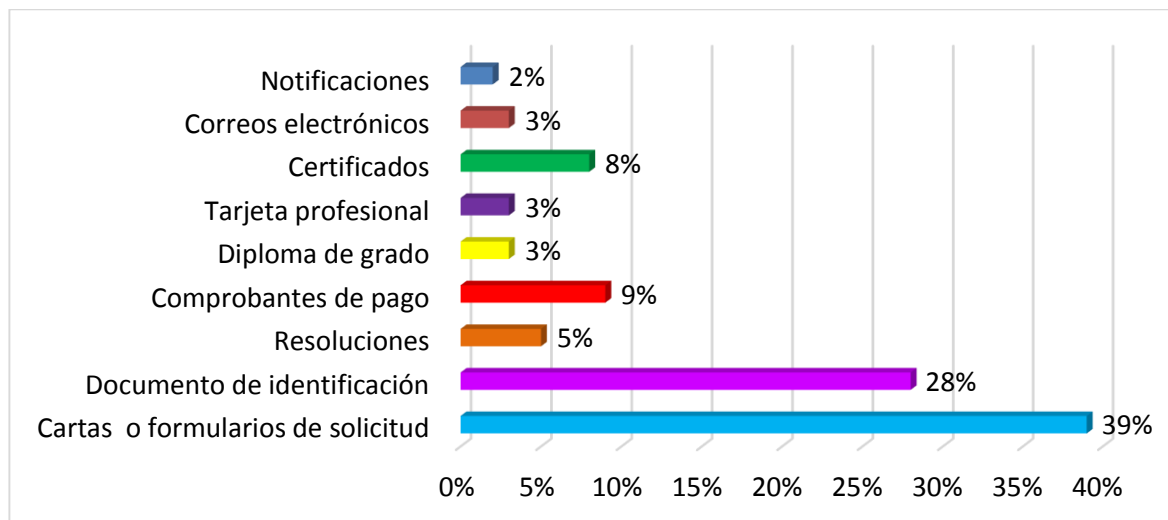
Esta sección se incluyó con el objeto de conocer, la cantidad y los tipos de documentos que las Entidades solicitan a los ciudadanos en formato electrónico para dar inicio a los trámites y/o servicios que estas prestan.

**Pregunta 7 - ¿Aproximadamente cuántos documentos se solicitan en formato electrónico al ciudadano, para dar inicio al trámite y/o servicio?**



Con el objeto de conocer la cantidad de documentos que las Entidades solicitan a los ciudadanos para iniciar, continuar o culminar un trámite, se observa que el 18% de las Entidades no solicita documentos en formato electrónico, el 46% de las Entidades solicita de 1 a 3 documentos en formato electrónico y el 9% de las Entidades solicita de 4 a 7 documentos.

**Pregunta 8 - ¿Cuáles son algunos de estos documentos?**



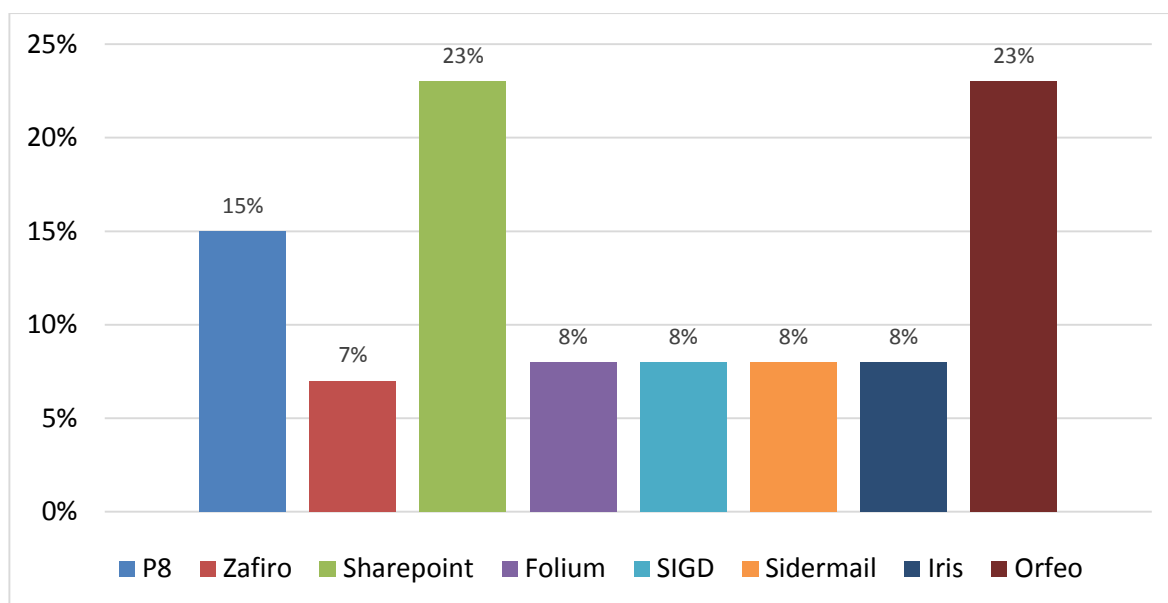
Una vez identificada la cantidad de documentos en formato electrónico que las Entidades solicitan a los ciudadanos para iniciar, continuar o culminar un trámite; se profundizó en los tipos de documentos que se solicitan en ese formato. Según los resultados el 39% de los documentos que las Entidades encuestadas solicitan en formato electrónico son Cartas o formularios de solicitud de un trámite y/o servicio, un 28% corresponde a copias de documentos de identificación, un 9% corresponde a comprobantes de pago, un 8% a certificados, un 5 % a resoluciones, un 3% a copias de tarjetas profesionales, un 3% correspondiente a diplomas de grado, un 3% correspondiente a correos electrónicos y un 2% a notificaciones.

Par cada una de las Entidades encuestadas, se identificaron los trámites y servicios que estas ofrecen y que involucran el componente Gobierno – Ciudadano, y para cada trámite se identificaron los tipos de documentos que se desarrollan en la estrategia de Gobierno en línea. Con esta información se elaboró un cuadro comparativo con el fin de dar cumplimiento a los objetivos específicos de este trabajo de investigación.

#### 4.3. DATOS DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL

Esta sección se incluyó con el objeto de conocer, los componentes tecnológicos aplicados en la gestión documental electrónica en las Entidades, para determinar el cumplimiento de los estándares y buenas prácticas incluidos en el marco teórico del trabajo de investigación.

**Pregunta 9 - ¿Cuál es el nombre de la herramienta tecnológica que utiliza su Entidad para la gestión electrónica de los documentos que originan y se producen en los trámites y/o servicios ofrecidos a los ciudadanos?**



Según los resultados, el 23% de las Entidades encuestadas utilizan como herramienta de gestión documental Sharepoint, seguido por otro 23% que utiliza Orfeo, luego por un 15% que utiliza Filenet P8, un 8% utiliza Folium, seguido por otro 8% que utiliza SGID, un 8% que utiliza Sidermail, un 8% que utiliza Iris y el 7% restante usa Zafiro.

A continuación se indica cual es la herramienta tecnológica que utiliza cada una de las Entidades encuestadas:

<b>ENTIDAD</b>	<b>HERRAMIENTA</b>
Ministerio de Minas y Energía	P8
Servicios Postales nacionales 4-72	Zafiro
Agencia Nacional de Hidrocarburos	Sharepoint
CAPROVIMPO	Folium
IGAC	SIGD
INCODER	Sidermail
Ministerio de Agricultura	Sharepoint y Orfeo
Ministerio de Salud	Sharepoint
Superintendencia de Notariado y Registro	Iris
UGPP	P8 y Orfeo
UPME	Orfeo

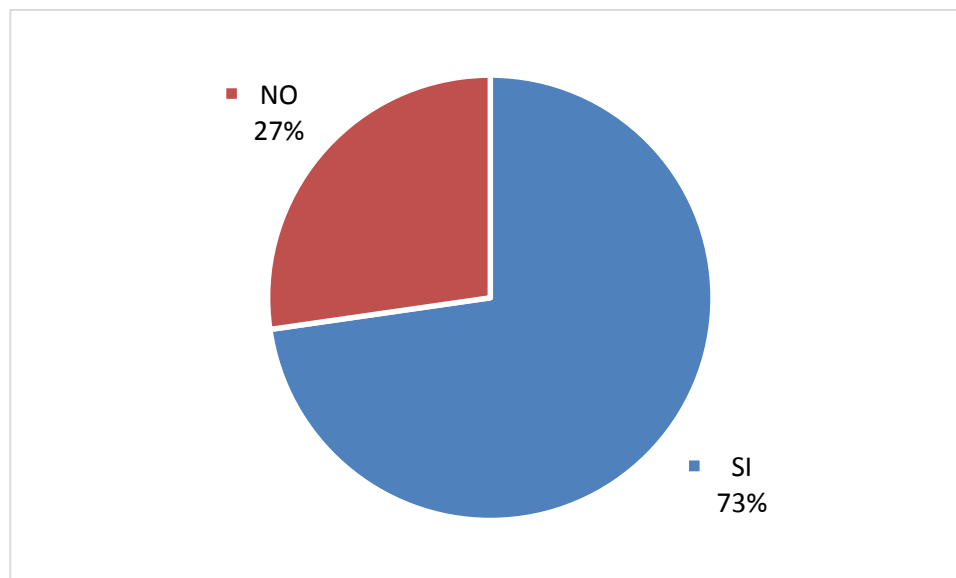
Estas herramientas tecnológicas poseen las mismas funcionalidades básicas. Sin embargo se diferencian en su tipo de licenciamiento, usabilidad y soporte al usuario; así como la facilidad de integrarse con otras herramientas tecnológicas y algunas otras funcionalidades adicionales que unas si poseen y otras no, pero que de igual forma este valor agregado se ve reflejado en los costos de la solución.

En los resultados se puede evidenciar una mayor preferencia por el uso de la herramienta Sharepoint. Esto se debe a que la mayoría de las Entidades utilizan paquetes ofimáticos de la marca Microsoft y algunas empresas asociadas que venden los productos de esta marca, ofrecen Sharepoint como parte de la estrategia comercial de la marca, resaltando la alta integración que ofrece este sistema de gestión documental con las distintas aplicaciones ofimáticas de Microsoft.

Igualmente, el uso de la herramienta Orfeo se popularizó entre las Entidades del estado, debido a que fue una de las primeras herramientas que fue puesta en marcha para la gestión de correspondencia para dar cumplimiento a la normatividad del Archivo General de la Nación.

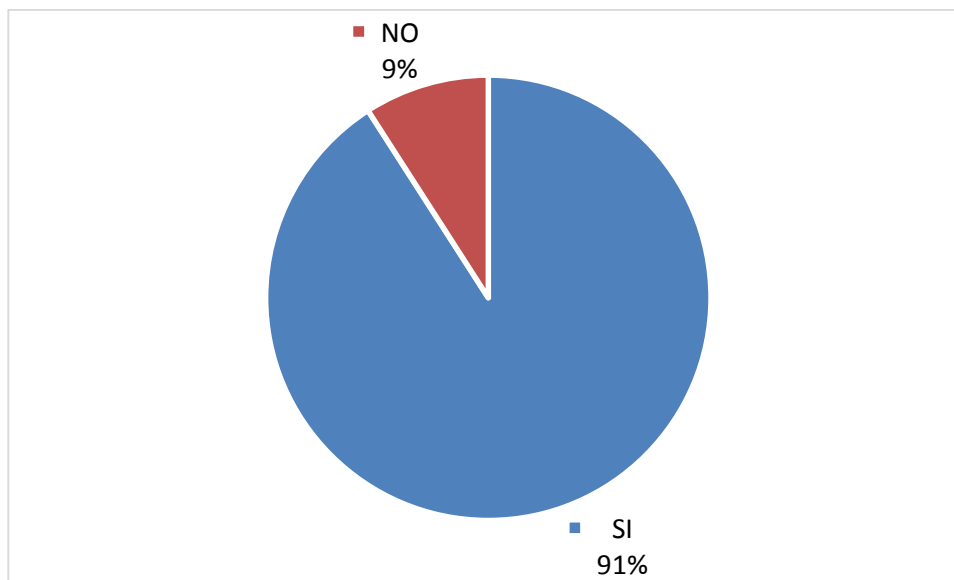


**Pregunta 10 - ¿Se utiliza la firma electrónica para garantizar la autenticidad de algunos de los documentos electrónicos en su Entidad?**



El 73% de las Entidades encuestadas utiliza la firma digital en algunos documentos que se generan en formato electrónico, y el 27% no lo utiliza, lo que evidencia un buen nivel de apropiación de este mecanismo para garantizar la autenticidad de los documentos que se generan en este formato. En la mayoría de las Entidades, se usa la firma digital para procesos de contratación pública y para la comunicación con los Entes de control, sin embargo se evidencia que son muy pocos los tipos documentales sobre los que se aplica la firma electrónica, encontrándose un gran potencial de simplificar los trámites de cara al ciudadano, con el uso de esta. Uno de los grandes inconvenientes del uso de la firma electrónica en el componente gobierno – ciudadano, es que es la exigencia y el uso de esta por parte de la ciudadanía se hace complejo por el nivel de usabilidad y costos asociados a esta.

**Pregunta 11 - ¿Su entidad establece políticas específicas respecto a la gestión electrónica de documentos?**



El 91% de las Entidades encuestadas establecen políticas para la gestión electrónica de documentos y el 9% no establece ninguna.

**Pregunta 12 - ¿Qué tipo de políticas se aplican a la gestión electrónica de documentos en su Entidad?**

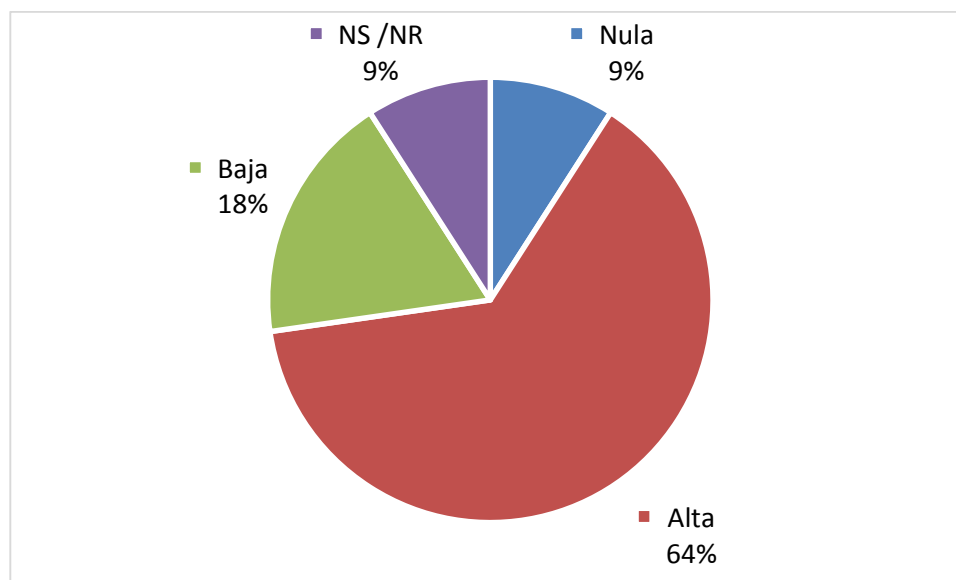
En cuanto a las políticas que establecen las Entidades encuestadas para la gestión electrónica de documentos, se encontró que la gran mayoría de las Entidades establecen el siguiente tipo de políticas:

- Responsabilidades y privilegios de creación de documentos electrónicos.
- Captura de documentos electrónicos.
- Nomenclatura de los archivos electrónicos.
- Captura de metadatos.
- Archivo de documentos electrónicos.
- Seguridad de acceso.
- Evidencias digitales.

- Control de versiones.
- Control de copias de respaldo.

Un 9% de las entidades no establece políticas para la gestión electrónica de documentos.

**Pregunta 13 - ¿Cuál es el nivel de participación de un profesional de archivística en la definición de las políticas de gestión documental electrónica en su Entidad?**



El 64% de las Entidades encuestadas considera que la participación del profesional en archivística en la definición de las políticas de gestión documental de su Entidad es alta, mientras que el 18% considera que la participación es baja, el 9% considera que es nula y el 9% no sabe.

Como resultados finales se evidencia que las Entidades encuestadas conocen e identifican los conceptos relacionados con la gestión documental electrónica en la estrategia de Gobierno en Línea, sin embargo estos apuntan más a la optimización de las cargas de trabajo de los funcionarios, que a garantizar el mantenimiento conservación, confiabilidad y accesibilidad de los documentos electrónicos de archivo.

A pesar que las Entidades cuentan con herramientas tecnológicas para la gestión electrónica de documentos, estas son subutilizadas por la falta de cumplimiento de las políticas o falta de establecimiento de las mismas, para la gestión electrónica de documentos. En la aplicación de las encuestas se evidenció que los funcionarios consideran que cumplen con las pautas que establecen las mejores prácticas de gestión documental electrónica, con la implantación de sistemas de correspondencia que lo único que hacen es administrar las comunicaciones de entrada y salida de la Entidad, pero que no gestionan el universo total de la documentación electrónica que produce la Entidad.

Igualmente, la producción de documentos en soporte papel sigue siendo fuerte en las Entidades encuestadas, debido a que la fase de transición de Gobierno en Línea está en proceso de implementación y debido a esto, los ciudadanos requieren seguir haciendo sus trámites de forma presencial.

En el análisis de las Entidades encuestadas se evidencia que la que tiene más adelantado el proceso de gestión documental electrónica es el Ministerio de Minas y Energía, lo cual coincide con el porcentaje de apropiación de las fases de Gobierno en Línea de la misma.

#### 4.4. INFORME ANALÍTICO PRODUCTO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

El objetivo de este diagnóstico es el de identificar el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos en el trabajo de investigación, así como establecer las oportunidades de mejora de la gestión documental electrónica en las Entidades del orden nacional en el cumplimiento del programa Gobierno en Línea, en respuesta a debilidades identificadas en el proceso de análisis y recolección de información, de tal manera que los sistemas de gestión documental electrónica que se formulen, soporten las buenas prácticas para la conservación de este tipo de documentos y propender a una administración más eficiente estratégica, operativa, técnica y ambientalmente..

La estrategia para realizar el diagnostico, consistió en el análisis del marco teórico y jurídico, respecto a los resultados obtenidos y los objetivos propuestos en el presente trabajo de investigación. Dentro de este análisis se contempló el grado de cumplimiento de los siguientes objetivos:

1. Identificar y describir los diversos servicios del gobierno en línea que involucren el componente de participación ciudadana.
2. Identificar los principales tipos de documentos electrónicos que se gestionan como resultado de la estrategia de Gobierno en línea en desarrollo del componente Gobierno- Ciudadano (G2C).
3. Identificar el nivel de desarrollo de la gestión documental en el componente Gobierno Ciudadano (G2C) de la administración pública central.

Para el cumplimiento de los objetivos 1 y 2, se elaboró el siguiente cuadro comparativo como resultado de la recopilación de información:

Entidades entrevistadas	Servicios de Gobierno en línea	Tipos de documentos
Ministerio de Minas y Energía	Autorización para actuar como productor de alcoholes carburantes en el país.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Certificado de conformidad</li><li>• Solicitud escrita</li><li>• Memoria técnica</li></ul>
Servicios Postales nacionales 4-72	Tarifa postal reducida	<ul style="list-style-type: none"><li>• Formulario de solicitud</li><li>• Certificado de registro ISBN</li><li>• Certificado de registro ISSN</li></ul>
Agencia Nacional de Hidrocarburos	Banco de información petrolera	<ul style="list-style-type: none"><li>• Carta de solicitud</li><li>• Contrato de inscripción</li></ul>

Entidades entrevistadas	Servicios de Gobierno en línea	Tipos de documentos
CAPROVIMPO	Vinculación y separación a los proyectos tipo ciudadela	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formulario único de pago</li> <li>• Cédula de ciudadanía</li> <li>• Poder</li> </ul>
IGAC	Englobe o desenglobe de dos o más predios	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud</li> <li>• Escritura pública</li> <li>• Certificado de tradición y libertad</li> </ul>
INCODER	Subsidio integral para la adquisición de tierras	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Título de propiedad de los predios</li> </ul>
Ministerio de Agricultura	Matrícula profesional de administración en desarrollo agroindustrial	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud</li> <li>• Cédula de ciudadanía</li> <li>• Diploma del título profesional</li> </ul>
Ministerio de Salud	Tarjeta Profesional de Médico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cédula de ciudadanía</li> <li>• Consignación</li> <li>• Resolución para ejercer como médico</li> </ul>
Superintendencia de Notariado y Registro	Registro de instrumentos públicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibo de pago</li> <li>• Escritura pública o acto</li> </ul>
UGPP	Indemnización Sustitutiva por Vejez	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud</li> <li>• Cédula de ciudadanía</li> </ul>
UPME	Banco de información de proyectos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carta de solicitud</li> <li>• Contrato de inscripción</li> </ul>

Igualmente esta información se complementa con los resultados de la encuesta, específicamente en la pregunta 8 del capítulo 4, *Resultados de la investigación*, en donde el 39% de los documentos que las Entidades encuestadas solicitan en formato electrónico son Cartas o formularios de solicitud de un trámite y/o servicio, un 28% corresponde a copias de documentos de identificación, un 9% corresponde a comprobantes de pago, un 8% a certificados, un 5 % a resoluciones, un 3% a copias de tarjetas profesionales, un 3% correspondiente a diplomas de grado, un 3% correspondiente a correos electrónicos y un 2% a notificaciones..

Para el cumplimiento de los objetivos 3, se establecieron los requerimientos básicos y adicionales de las mejores prácticas de la gestión documental electrónica, desarrollados en el marco teórico de este trabajo de investigación, y se compararon con las respuestas dadas por los funcionarios de las entidades en la aplicación de las encuestas. De esta forma se elaboró un cuadro comparativo para establecer el grado de cumplimiento de este ítem, relacionado con los objetivos específicos de la investigación.

Entidades entrevistadas	Sistemas de gestión documental electrónica	Requisitos básicos					
		Soportar formatos de archivos comunes	Permitir o restringir acceso específico y administrar permisos	Indexación y habilidad de buscar en el contenido la metadata	Versionamiento o con la característica de proteger y desproteger documentos	Integración con flujos de trabajo	Habilidad para acceder al contenido vía web
Ministerio de Minas y Energía	P8	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Servicios Postales nacionales 4-72	Zafiro	Si	Si	Si	No	No	No
Agencia Nacional de Hidrocarburos	Sharepoint	Si	Si	Si	Si	Si	Si
CAPROVIMPO	Folium	Si	Si	Si	No	No	Si
IGAC	SIGD	Si	Si	Si	No	No	No
INCODER	Sidermail	Si	Si	Si	No	No	No
Ministerio de Agricultura	Orfeo	Si	Si	Si	No	No	Si
Ministerio de Salud	Sharepoint	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Superintendencia de Notariado y Registro	Iris	Si	Si	Si	No	No	No
UGPP	P8	Si	Si	Si	Si	Si	Si
UPME	Orfeo	Si	Si	Si	No	No	Si

Entidades entrevistadas	Sistemas de gestión documental electrónica	Requisitos adicionales					
		Capturar y reunir el contenido físico y el contenido digital	Ayuda para cualquier formato de archivo	Integrarse por completo con el proceso de negocio	Soportar la taxonomía de información de la empresa	Soporte a metadata robusta	Alto nivel de disponibilidad y escalabilidad
Ministerio de Minas y Energía	P8	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Servicios Postales nacionales 4-72	Zafiro	No	No	No	No	No	No
Agencia Nacional de Hidrocarburos	Sharepoint	Si	Si	Si	Si	Si	Si
CAPROVIMPO	Folium	No	No	No	No	No	No
IGAC	SIGD	No	No	No	No	No	No
INCODER	Sidermail	No	No	No	No	No	No
Ministerio de Agricultura	Orfeo	Si	No	No	Si	No	No
Ministerio de Salud	Sharepoint	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Superintendencia de Notariado y Registro	Iris	No	No	Si	No	Si	No
UGPP	P8	Si	Si	Si	Si	Si	Si
UPME	Orfeo	Si	No	No	Si	No	No

De estos cuadros se puede evidenciar la necesidad palpable de usar tecnologías de una forma más homogénea, es decir, sin hacer uso de productos de software diferentes ya que esto a la larga produce problemas de incompatibilidad entre los sistemas de las entidades y limitaciones que dificultan el soporte y la mantenibilidad de los sistemas de gestión electrónica de documentos.

En vista de los grandes cambios tecnológicos de los últimos años, así como las tendencias en los modelos de gobierno electrónico a nivel mundial, se hace palpable la necesidad de implementar cambios en la concepción general que tiene la administración pública respecto a la gestión electrónica de documentos.

Una de las debilidades identificadas hace alusión a la falta de mecanismos que permitan a los profesionales de la información proponer de forma adecuada las soluciones para propender a la correcta gestión documental electrónica, como lo exige el marco jurídico identificado en el presente trabajo de investigación.

Esto se traduce en un enfoque conceptual, una serie de procesos, una orientación cultural y un conjunto de responsabilidades que garanticen la integridad y eficiencia de las políticas de gestión documental electrónica en la administración pública.

Se requieren procesos documentados para identificar, gestionar, auditar y difundir toda la información relacionada con la gestión documental electrónica, su ejecución y seguimiento.

Estos procesos de gestión servirán para que todo el proceso de gestión documental electrónica, sus principios y acuerdos de nivel operativo, sean monitoreados en forma permanente con capacidad de auditoría clara en todas las decisiones tomadas.

Así por ejemplo, el órgano gubernamental, produce las políticas, los procedimientos y procesos necesarios para controlar el desarrollo, despliegue y gestión de los servicios de gestión documental electrónica. Una vez desplegado y puesto en producción se debe definir y hacer que se apliquen mecanismos de monitorización y supervisión que garanticen su correcto funcionamiento, tanto a nivel funcional como a nivel técnico; focalizando el ciclo completo del proceso de gestión documental electrónica.

Todas estas políticas, normativas y procesos deben ser divulgados y comprobar que se apliquen y que estén constantemente actualizados.



## **CAPÍTULO 5 – CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1. CONCLUSIONES**

Al describir el informe analítico del capítulo 4 del trabajo de investigación, en relación a la situación actual en materia de gestión documental electrónica y teniendo en cuenta las definiciones de la investigación, se encuentra que al existir una inadecuada gestión documental se deriva un problema que afecta en forma generalizada la función pública.

En el análisis de los resultados de las encuestas aplicadas, se evidencia que subsiste, sin embargo, el problema de la implementación de nuevas tecnologías para la gestión de documentos electrónicos en la estrategia de Gobierno en Línea, por la gestión del cambio cultural que debe operarse para el cumplimiento de estas políticas, tanto por los funcionarios como por los ciudadanos, y por supuesto, la aplicación de herramientas tecnológicas adecuadas que permitan apalancar el proceso de acuerdo con las normas establecidas por el Archivo General de la Nación y el Departamento Administrativo de la Función Pública.

El bajo porcentaje de avance de la fase de transición de Gobierno en Línea en las Entidades encuestadas, tiene un impacto directo en el volumen de documentación en soporte papel de los trámites de las Entidades. Igualmente, estas usan formatos propios para los documentos electrónicos lo cual hace que se dificulte la posibilidad de realizar el intercambio e integración de la información entre las mismas. A esto se le suma que la mayoría de los documentos electrónicos no tienen valor legal puesto que este es considerado en el soporte papel el cual se utiliza como la fuente de información que alimenta los sistemas de las Entidades.

Al contrastar los objetivos propuestos, con el trabajo de campo y los resultados obtenidos en el proceso de investigación, se logró identificar los diversos servicios del gobierno en línea que involucran el componente de participación ciudadana, en las páginas web de las entidades seleccionadas.

Así mismo, en la aplicación de la encuesta se identificaron los principales tipos de documentos electrónicos que se gestionan como resultado de la estrategia de Gobierno en línea en desarrollo del componente Gobierno-Ciudadano.

Igualmente, se logró identificar el nivel de desarrollo de la gestión documental en el componente Gobierno Ciudadano.

## **5.2. RECOMENDACIONES**

Teniendo en cuenta que las regulaciones, políticas y recomendaciones respecto a la gestión electrónica de documentos en la Entidades públicas son amplias, se sugiere que la evaluación del Índice de Gobierno Abierto de la Procuraduría General de la Nación, se haga a nivel de Entidades y no únicamente a nivel de gobernaciones y municipios, y que en este se incluya un indicador para evaluar la gestión documental electrónica desde la perspectiva de Gobierno en Línea, ya que actualmente se evalúa únicamente el cumplimiento de la Ley de Archivos, enmarcada únicamente en la gestión de documentos en soporte papel.

Igualmente es necesario que los responsables de identificar las iniciativas de Gobierno en Línea en las Entidades públicas, requieran la participación de profesionales en archivística en la ejecución de las mismas debido a que en estas se requiere integrar los flujos trabajo de los trámites y los documentos que se generan en cada uno de los pasos, con las herramientas de gestión documental que disponga la entidad.

De igual forma, los responsables de la gestión documental en las Entidades públicas, deben proponer y garantizar la evaluación de los sistemas de gestión electrónica para asegurar que estos cumplan con los requisitos, las políticas y los procedimientos que recomienda la legislación nacional en la materia.

Finalmente, los administradores de la plataforma del Sistema Único de Trámites – SUIT, deben mantener actualizados los contenidos de los información de los trámites y servicios que presta cada Entidad, ya que en el análisis de los trámites de las Entidades encuestadas, se evidenciaron diferencias entre los trámites publicados en el portal de la Entidad y los trámites publicados en el SUIT, lo cual puede llegar a confundir a los ciudadanos.

## BIBLIOGRAFÍA

ALBORNOZ, Consuelo. Los usos del internet: comunicación y sociedad. Quito: Ediciones Flacso, 2007. 317 p. ISBN 978-9978-67-130-6

ALFONSO, José Alberto. La norma ISO 15489: Un marco sistemático de buenas prácticas de gestión documental en las organizaciones 2006 [en línea]. [http://eprints.rclis.org/12263/1/Alonso\\_Garcia\\_Lloveras\\_-\\_La\\_norma\\_ISO\\_15489.pdf](http://eprints.rclis.org/12263/1/Alonso_Garcia_Lloveras_-_La_norma_ISO_15489.pdf) [consulta 19 mayo 2014]

ALVAREZ, Raquel. Globalización, integración y fronteras en américa latina 2009 [En Línea]. <http://www.comunidadandina.org/BDA/docs/VE-INT-0001.pdf> [consultado 16 junio 2014]

ÁLVAREZ, Diego Marina. Gestión del conocimiento aplicado a un Gestor Documental 2005 [en línea]. <http://www.adingor.es/Documentacion/CIO/cio2005/items/ponencias/193.pdf> [consultado 26 mayo 2014]

ANETCOM. Las TIC en la estrategia empresarial 2007 [en línea]. [http://video.anetcom.es/editorial/Las\\_TIC\\_en\\_la\\_estrategia\\_empresarial.pdf](http://video.anetcom.es/editorial/Las_TIC_en_la_estrategia_empresarial.pdf) [consultado 19 junio 2014]

ANGEL, Julio Cesar. Estadística general aplicada. Medellín: Fondo Editorial Universidad EAFIT, 2007.

ARBELÁEZ ARANGO, Alejandro. La revolución digital: evolución y alcance de las tecnologías de la información / Alejandro Arbeláez Arango. Tesis (Especialista en Economía y Negocios Internacionales). Universidad de Medellín. Especialización en Economía y Negocios Internacionales, Medellín, 2001.

ASSISTANT SECRETARY OF DEFENSE FOR NETWORKS AND INFORMATION INTEGRATION (USA). Electronic records management software applications design criteriastandard 2007 [en línea]. <http://www.dtic.mil/whs/directives/corres/pdf> [consultado 15 de Mayo de 2014]

ATHERTON, Pauline. Manual para sistemas y servicios de información 2011 [en línea]. <http://infolac2.ucol.mx/documentos> [consultado 18 Junio 2014]

BATISTA BACALLADO, José. La empresa informativa, una asignatura pendiente: ¿cómo definir las estrategias de gestión de personal? En: Revista Latina de Comunicación Social [en línea]. No. 58 (julio-diciembre de 2009) <http://www.ull.es/publicaciones/latina/20045828bacallado.pdf> [Consultado 21 Junio 2014]

BLÁZQUEZ ENTONADO, Florentino. Sociedad de la información y educación. Mérida: Consejería de Educación, Ciencia y Tecnología, 2001. 240 p. ISBN: 84-95251-60-4

BUCHDA, S. "Rulers for business intelligence and competitive intelligence: an overview and evaluation of measurements approaches". Journal of CompetitiveIntelligence and Management, 2007, 4/2: 23-54.

BURGOS AGUILAR, Vladimir. Distribución de conocimiento y acceso libre a la información con recursos educativos abiertos (rea) 2009 [en línea]. <http://www.educoea.org> [Consultado 15 Junio 2014]

BUSTELO-RUESTA, C. Los grandes temas relacionados con la gestión de documentos: desafíos y oportunidades, 2011. In El profesional de la información. EPI SCP, Barcelona, Spain. pp.129-133. <http://hdl.handle.net/10760/15627>

CONTRALORÍA DE BOGOTÁ. Los sistemas de información distrital. Disponible en: <http://pqr.contraloriabogota.gov.co/intranet/contenido/informes/Estructurales/Subdir%20Estudios%20fiscales%20economicos%20y%20sociales%20de%20Bogota/2007/Estudio%20Estructural%20de%20los%20Sistemas%20de%20Informacion%20Distrital.pdf>

CASTELLS, Manuel. La era de la información. Volumen 1: La sociedad red. Segunda edición. Madrid, España: Alianza Editorial, 2000.

CENTRO ANDALUZ PARA LA EXCELENCIA. Buenas prácticas de gestión en administración pública: Estudio y análisis de las prácticas de gestión de organizaciones del sector público en los premios a la calidad de los servicios públicos y Administración Electrónica 2010 [en línea] <http://excelencia.iat.es/files/2012/09/guia-mp-ap-2005-2008.pdf> [consultado 27 Junio 2014]

CEPAL. Infraestructura para la integración regional 2011 [en línea] <http://www.eclac.cl/Transporte/noticias/noticias/7/45477/UNASUR-Infraestructura.pdf> [consultado 17 mayo 2014]

CEPAL. Libro blanco de interoperabilidad de gobierno electrónico para América Latina y el Caribe 2007. [en línea] <http://www.eclac.cl/ddpe/publicaciones/xml/2/37352/Libroblanco.pdf> [consultado 26 junio 2014]

CHAIN NAVARRO, Celia. La Gestión de Información en la Organizaciones. Murcia : Universidad de Murcia, 2000. Página 11

CIFRAS INE. Instituto Nacional de Estadística. [en línea]. Instituto Nacional de Estadística. [Madrid, España]: 2007 [Consulta: 18 de noviembre de 2010]. Disponible en Web: <<http://www.ine.es/revistas/cifraine/0107.pdf>>. ISSN: 1579-2277.

CLERIGUÉ ARRIETA, Roberto. Integración de metadatos en un sistema de información corporativo: La ide de navarra 2009 [en línea] <http://www.geografia.us.es> [consulta 27 mayo 2014]

COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPUBLICA Ley 594 (14, Julio, 2000). Por medio de la cual se dicta la ley general de archivos y se dictan otras disposiciones. Diario oficial. Bogotá. 2000

COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPUBLICA. Ley 489 ( 29 de diciembre de 1998). por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones. Diario oficial. Santa Fe de Bogotá. 1998

COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPUBLICA. Ley 962 08 de julio de 2005. por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos. Diario oficial. Bogotá, D.C., 2005. No. 45.963. p. 48

COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPUBLICA. Ley 1341. (30, julio, 2009). Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las tecnologías de la información y las comunicaciones - tic-, se crea la agencia nacional de espectro y se dictan otras disposiciones. Diario oficial Bogotá, D.C. 2009. 34 p.

COLOMBIA, CONGRESO DE LA REPUBLICA. LEY 527. (18 de Agosto 1999). Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones. Santa Fe de Bogotá. 1999.

COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPUBLICA. Ley 1266. (31, Diciembre, 2008). Por la cual se dictan disposiciones generales de habeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial. Bogotá D.C., 2008. No. 47.219. p. 17.

COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPUBLICA. LEY 41. (Enero, 25, 1993). Por la cual se organiza el subsector de adecuación de tierras y se establecen sus funciones. Diario Oficial. Bogotá, D.C., 1993. No.40.731. 14 p.

COLOMBIA. MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL. Decreto 4181 (3, noviembre de 2011). Por el cual se escinden unas funciones del Instituto Colombiano de Desarrollo Rural INCODER y del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, y se crea la Autoridad Nacional de Acuicultura y Pesca - AUNAP. Bogotá, D.C.:2011: Ministerio, 2011. 13 p.

COLOMBIA, MINISTERIO DE COMUNICACIONES. Decreto 1151. (14, abril, 2008). Por el cual se establecen los lineamientos generales en la estrategia de gobierno en línea de la Republica de Colombia se reglamenta parcialmente la ley 962 de 2005, y se dictan otras disposiciones. Bogotá: Ministerio, 2008. 4 p.

COLOMBIA. DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCION PÚBLICA. Estructura del estado Colombiano 2012 [en línea]. [http://portal.dafp.gov.co/form/formularios.retrieve\\_publicaciones?no=1275](http://portal.dafp.gov.co/form/formularios.retrieve_publicaciones?no=1275) [consultado 16 mayo 2014]

COLOMBIA. MINISTERIO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES. Lineamientos detallados para la implementación procesos electrónicos 2011 [en línea]. <http://programa.gobiernoenlinea.gov.co> [consultado 17 Mayo]

COLOMBIA. MINISTERIO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES. Evolución del gobierno en línea en Colombia 2011 [en línea]. [http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/apc-aa-files/5854534aee4eee4102f0bd5ca294791f/Documento\\_de\\_evoluci\\_n\\_de\\_la\\_pol\\_tica\\_GEL\\_20110630.pdf](http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/apc-aa-files/5854534aee4eee4102f0bd5ca294791f/Documento_de_evoluci_n_de_la_pol_tica_GEL_20110630.pdf) [consultado 25 junio 2014]

COLOMBIA. MINISTERIO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES. Normatividad del gobierno electrónico en Colombia 2011. [en línea] [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/DCEF03F09717D54005257C1500573D19/\\$FILE/Normatividad\\_GEL\\_Colombia.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/DCEF03F09717D54005257C1500573D19/$FILE/Normatividad_GEL_Colombia.pdf) [consultado 22 abril 2014]

COLOMBIA.CAJA PROMOTORA DE VIVIENDA MILITAR Y DE POLICIA. Plan estratégico institucional 2011 -2014 [en línea] <https://www.caprovimpo.gov.co/Planeacion/Planes/Plan-Estrategico-Institucional/Documentos%20compartidos/Plan%20Estrat%C3%A9gico%20Institucional/Plan%20Estrat%C3%A9gico%20Institucional%202011-2014.pdf> [consultado 23 junio 2014]

COLOMBIA. Decreto 3816/2003, de 31 Diciembre. Diario Oficial, Enero 13 de 2004, No. 45.429 p.7.

COLOMBO, Clelia. Innovación democrática y TIC, ¿hacia una democracia participativa?. *Revista de Internet derecho y política. Universidad Abierta de Cataluña*. (3), 40. España. 2006

CONTRERAS, Gloria. La retroalimentación concepto y tipología 2005 [en línea]. [www.basica.mineduc.cl/usuarios/basica/File/2014/.../Anexo8.doc](http://www.basica.mineduc.cl/usuarios/basica/File/2014/.../Anexo8.doc) [Consultado 15 Junio 2014]

CONPES (Colombia). Proyecto de racionalización y automatización de trámites 2004 [en línea]. [http://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-3501\\_documento.pdf](http://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-3501_documento.pdf) [consulta 19 mayo 2014]

CONPES. VICEPRESIDENCIA DE LA REPUBLICA –DNP:DEE CONSEJERIA PRESIDENCIAL PARA EL DESARROLLO INSTITUCIONAL . Gestión pública orientada a resultados 1995 [en línea] [http://www.cioh.org.co/index.php/component/docman/doc\\_download/233-documento-conpes-2790](http://www.cioh.org.co/index.php/component/docman/doc_download/233-documento-conpes-2790) [consulta 5 mayo 2014]

CORDEIRO, José Luis. El desafío Latinoamericano y sus cinco grandes retos. Mc Graw Hill, 2da edición. Caracas, Venezuela. 2007.

COORDINADORA DE ASOCIACIONES DE ARCHIVEROS. Administración de documentos y archivos textos fundamentales. Madrid: Ediciones Coordinadora de Asociaciones de Archiveros, 2011. 484 p. [en línea]. <http://www.archiveros.net/LIBRO.ARCHIVOS.IBEROAMERICANOS.pdf> [Consultado 30 Mayo 2014]

COSCULLUELA, Antonio. Inteligencia y velocidad o eficiencia del procesamiento de información 2005 [en línea]. <http://www.raco.cat/index.php/anuariopsicologia/article/viewFile/64682/88709> [Consultado 22 Junio 2014]

CUEVAS CERVERÓ, Aurora. Alfabetización informacional e inclusión digital: hacia un modelo de infoinclusión social . Asturias: Ediciones Trea, 2011.

DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN. Programa Nacional de Servicio al Ciudadano. 2010. Disponible en <https://www.servicioalciudadano.gov.co/Qui%C3%A9nesSomos/tabid/58/language/es-CO/Default.aspx>

D'ALOS MONER, ADELA. La gestión documental aspectos previos a su implementación. En : El profesional de la información, 2006, mayo – junio. V. 15, no. 3. Pp 222-226

FIGUEROA ALCANTARA, Hugo. Los bienes comunes de información en la era digital 2010 [en línea].

FERNÁNDEZ DE ZAMORA, Rosa María. Conocer, valorar y difundir el patrimonio documental de América Latina y el Caribe 2009 [en línea] [conference.ifla.org/past/ifla75/98-fernandez-es.pdf](http://conference.ifla.org/past/ifla75/98-fernandez-es.pdf) [Consulta 17 Mayo 2014]

FONDO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES. Guía de Implementación de Políticas Modelo de seguridad de la información para la Estrategia de Gobierno en Línea [en línea] 2011. <http://programa.gobiernoenlinea.gov.co>

FONDO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES. Tendencias y Mejores Prácticas en Gobierno Electrónico” - Visión y prospectiva del Gobierno en línea en Colombia [ en línea] <http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/apc-aa-files>

FONDO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES. Manual para la Implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea en Colombia 2011 [en línea] <http://programa.gobiernoenlinea.gov.co>

FONDO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES. Normativa del Gobierno Electrónico en Colombia. 2011 [en línea] <http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/apc-aa-files/5686d2a8>

FRANCHINO, Juan A. M-Government: moda o derechos de los ciudadanos. XIII Congreso Internacional del Centro Latinoamericano de Administración y Desarrollo, sobre la reforma del Estado y de la Administración Pública. Buenos Aires, Argentina, 4 -7 nov 2008.

GARCIA AGUILAR, Aguilar, M. I. Legislar para preservar el patrimonio documental mexicano: un reto para el nuevo milenio. Investigación Bibliotecológica, 14 (28), 97-114. México, 2000.

GIGLI, Juan. Colombia: Observatorio de Sociedad, Gobierno y Tecnologías de la Información [en línea]. [España]:<<http://www.gobiernoelectronico.org/node/3246>> [Consulta: 21 marzo 2010]

GALLEGO GARCIA, Enrique Manuel. Comercio electrónico. Un caso práctico de Gobierno de las TIC. Madrid: Departamento de Seguridad Corporativa de Sistemas de Información, 2010.

GAVILÁN, César Martín. Concepto y función de archivo clases de archivos El Sistema Archivístico Español 2009 [en línea]. [eprints.rclis.org/14058/1/sisarchivesp.pdf](http://eprints.rclis.org/14058/1/sisarchivesp.pdf) [Consulta 17 Mayo 2014]

GÓMEZ-DÍAZ, R., & García Palacios, J. Los documentos electrónicos de archivo: pautas para la realización del Nuevo diccionario de archivística, 2006. In Scire.

GONZALEZ CASTILLO, Anyelina. Elementos para formulación de un proyecto de sistemas de información territorial [en línea] <https://www.dnp.gov.co> [consultado 13 mayo 2014]

GOMEZ PEREZ, Víctor Iván. Realidad jurídica de comercio electrónico en Colombia. Trabajo de grado Abogado. Bogotá D.C.: Pontificia Universidad Javeriana. Facultad de ciencias jurídicas. Carrera de derecho, 2004. 136 p.

HANSETH, Ole. *From systems and tools to networks and infrastructures - from design to cultivation. Towards a theory of ICT solutions and its design methodology implications.* [en línea]. Universidad de Oslo. [Oslo, Noruega]: 2002 [Consulta: 24 de noviembre de 2010]. Disponible en Web: <[http://heim.ifi.uio.no/~oleha/Publications/ib\\_ISR\\_3rd\\_resubm2.html](http://heim.ifi.uio.no/~oleha/Publications/ib_ISR_3rd_resubm2.html)>

HARMELEN (MV). Briefingpaper on Web 2.0 technologies for content sharing: Web 2.0 – An introduction. 2008 [En línea] Disponible en <http://franklin-consulting.co.uk/LinkedDocuments/>

HERNÁNDEZ GUZMÁN, Doroteo Salomón. Sistema red de archivos e indicadores de gestión, para archivos, en el estado de Nuevo León 2005 [en línea]. <http://www.ctainl.org.mx> [Consulta 19 Mayo 2014]

HERNÁNDEZ SAMPIERI, Roberto. Metodología de la Investigación. Editorial Mc Graw Hill 2006.

HOY TECNOLOGÍA. El gasto mundial en tecnologías de la información: 24,9 billones de euros. [en línea]. Alianzas y nuevos negocios, S.L. [Madrid, España]: 2010 [Consulta: 18 de noviembre de 2010]. Disponible en Web: <<http://www.hoytecnologia.com/noticias/gasto-mundial-Tecnologias-Informacion/166367>>

INSTITUTO GEAGRÁFICO AGUSTIN CODAZZI. Acerca del IGAC. Disponible en <http://www.igac.gov.co> [consultado 17 Junio 2014]

JISC infoNet. Information Legislation & Management Survey 2006 - Results. 2007. Retrieved, March 29, 2007, de <http://www.jiscinfonet.ac.uk/foi-survey/2006/results>

J. RÍOS, E. FERNÁNDEZ, D. RÍOS. Hacia un modelo de e-Democracia. Conferencia IADIS Ibero-Americana WWW/Internet. 2004.

KAT, Jorge M. Los caminos hacia una sociedad de la información en América Latina y el Caribe Economía de América latina. Volumen 72 de Libros de la CEPAL. United Nations Publications, 2003.

KAUFMAN, Ester. Participación ciudadana y gestión pública: modelo asociativo (público / privado) de gobierno electrónico local. Universidad Autónoma de México. 2004.

LARA BERSANO, Calot de Flamerich. Mejores prácticas de gobierno electrónico: indicadores actuales y su pertinencia en la E-Sociedad. 1a ed. Buenos Aires: el autor, 2006.

MEXICO. DIRECCION DE COORDINACION TECNICA Y PLANEACION. Procedimiento para la gestión de la infraestructura de tecnologías de información y comunicaciones 2009 [en línea]. [www.fifomi.gob.mx/web/images/fifomi/documentos/normateca/mejorada/tic/proc\\_gestion\\_iti.pdf](http://www.fifomi.gob.mx/web/images/fifomi/documentos/normateca/mejorada/tic/proc_gestion_iti.pdf) [consultado 15 Mayo 2014]



MILAN, Stefania. Medios comunitarios y regulación. Una perspectiva de comunicación para el desarrollo. Investigación y desarrollo. Vol. 14, número 002. Universidad del Norte, Barranquilla, Colombia. Diciembre, 2006.

MINA PAZ, Álvaro. Participación ciudadana en Colombia. [en línea]. [Colombia], <<http://www.monografias.com/trabajos57/participacion-ciudadana-colombia/participacion-ciudadana-colombia2.shtml>>. [Consulta: 2 de mayo de 2010].

MINISTERIO DE COMUNICACIONES (Colombia). Plan nacional de tecnologías de la información y las comunicaciones 2008 [en línea]. <http://www.eduteka.org/pdfdir/ColombiaPlanNacionalTIC.pdf> > [Consulta 24 Junio 2014]

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE. Objetivos y funciones. Disponible en <http://www.minambiente.gov.co/contenido/contenido.aspx?catID=463&conID=7751> [consultado 23 mayo 2014]

MOYANO-COLLADO, J. Desarrollo e implantación de un sistema de gestión documental en una organización, 2009. <http://hdl.handle.net/10760/3860>

NISIMBLAT ABOGADOS & CIA. Funciones de la Agencia Nacional de hidrocarburos. Disponible en <http://www.nisimblatabogados.com/FrontPageLex/libreria/cl0048/61-14854-cuales-son-las-funciones-de-la-agencia-nacional-de-hidrocarburos-nisimblat-abogados-bogota-colombia-anh--agencia-nacional-de-hidrocarburos-colombia--minas-y-energia-colombia--tramites.htm> [consultado 13 mayo 2014]

NASER, Alejandra. El gobierno electrónico en la gestión pública. Santiago de Chile: Naciones Unidas, 2011. 42 p. (Serie gestión pública; no. 73 ) ISBN 978-92-1-121767-4

ORBITEL, "E-government, una nueva manera de transformar la economía de los países disponible en <<http://www.orbitel.net.co/home/tecnologia/secciones/tendencias/e-government-una-nueva-manera-detransformar-la-economia-de-los-pases>> 2008.

ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS PARA LA EDUCACIÓN, LA CIENCIA Y LA CULTURA. Red para la gobernabilidad electrónica local, i-local. [en línea].<<http://www.i-local.org/index.php?id=23>> [Consulta: 21 marzo 2010]

PACHÓN LUCAS, Carlos. Participación ciudadana y comunitaria. Ediciones Jurídicas Gustavo Ibáñez. Bogotá, Colombia. 1997.

PALMA VILLALÓN, María del Valle. Integración de la gestión documental en la administración pública: un estudio de caso 2011 [en línea]. file:///C:/Users/Archivo/Downloads/16617-16541-1-PB%20(1).pdf [Consulta 15 Mayo 2014]

PEÑA AYALA, Alejandro. Tecnologías de la Información: Su alineamiento al negocio de las organizaciones. México, D.F : instituto Politécnico Nacional, 2006. 205 p.

PEÑA AYALA, Ingeniería de software: Una guía para crear sistemas de información. México DF : Instituto Politécnico Nacional, 2006. 119 p. ISBN 970-94797-0-9

PIRONT, John. Key Elements of a Threat and Vulnerability Management Program.[en línea]. Information Systems Audit and Control Association. [Estados Unidos]: 2006 [Consulta: 24 de noviembre de 2010]. Disponible en Web: <<http://www.isaca.org/Journal/Past-Issues/2006/Volume-3/Documents/jpdf0603-Key-Elements.pdf>>.

PROCURADURIA GENERAL DE LA NACIÓN. ¿Cómo prevenir la corrupción? IGA Índice de Gobierno Abierto 2011 – 2012. Disponible en: <http://www.procuraduria.gov.co/portal/media/file/RevistaIGA.pdf>

RADOVANOVIC, D. Semantic Web and Electronic Information Resources, 2003. In The 8th ZBUS conference- Usage of electronic resources of information, Belgrade, 26.9.2002...Infotheca. pp.157-163. <http://hdl.handle.net/10760/3817>

RAMÍREZ, María. (2009, enero-junio). Las reformas del Estado y la administración pública en América Latina y los intentos de aplicación del New Public Management. Estudios Políticos, 34, Instituto de Estudios Políticos, Universidad de Antioquia, (pp. 115-141).

RED TIPS “E-governments, una tendencia en desarrollo en Latinoamérica” disponible en <http://tips.org.uy/SPA/portal/NOTTexto.asp?Nro=15353&Pais=> 2003.

REPÚBLICA DE COLOMBIA, Corte Constitucional de Colombia. Nueva constitucion Política de Colombia. Bogotá, D.C.: 1991.

RIASCOS, Sandra Cristina; MARTINEZ Graciela; SOLANO, Omar Javier Solano El Gobierno Electrónico como estrategia de participación ciudadana en la Administración pública a nivel de Suramérica - Casos Colombia y Uruguay. Universidad del Valle, Departamento de Administración y Organizaciones,; Departamento de Contabilidad y Finanzas, ANTEL Telecomunicaciones, Uruguay, Montevideo, 2008

RODRÍGUEZ YUNTA, Luis. Bases de datos documentales: estructura y uso. En: MALDONADO, Ángeles (coord.). La información especializada en Internet. Madrid: CINDOC, 2001

RODRIGUEZ ARANA, Jaime. La dimensión ética de la función pública. Madrid: Instituto Nacional de Administración Pública, 2013. 202 p. ISBN 978-84-7088-824-3

RODRÍGUEZ, Gladys S. Gobierno electrónico: hacia la, Modernización y transparencia De la gestión pública. Caracas: CODES, 2004. p. 35

ROJAS MESA, Yuniet. Organización de la información: un factor determinante en la gestión empresarial, 2004. In ACIMED. Infomed, Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas (Cuba). <http://hdl.handle.net/10760/5012>

ROJAS YEPEZ, Serbe Leon. Aplicación del esquema de metadatos Dublin Core en la biblioteca digital de la Universidad de Antioquia. Medellín, 2010, 91 h. Trabajo de grado (Bibliotecología). Universidad de Antioquia. Escuela Interamericana de Bibliotecología.

ROQUET GARCIA, Guillermo. World wide web en educación 2006. [en línea] <http://iupuebla.com> consultado 22 mayo 2014]

SERVICIOS POSTALES NACIONALES. Una mirada a los servicios postales nacionales, la empresa que intercomunica con celeridad y eficiencia el aparato estatal 2011. [en línea] [http://www.documentopetroleoenergetico.com.co/\\_\\_\\_pdf/472.pdf](http://www.documentopetroleoenergetico.com.co/___pdf/472.pdf)

SANTIBAÑEZ, Alejandro. La racionalidad de los actores en políticas públicas: Un esquema teórico para entender el funcionamiento de las democracias modernas. Disponible en: [http://www.colpos.mx/tabasco/diplomado/3y4demarzo/actores\\_en\\_politica.pdf](http://www.colpos.mx/tabasco/diplomado/3y4demarzo/actores_en_politica.pdf)

SERRA SERRA, J. La norma ISO 15489, 2005. In *Sistemas de Gestión de la Documentación Administrativa*, Barcelona (Spain), 17th October 2005. <http://hdl.handle.net/10760/6774>

SERRA, A. Las redes ciudadanas: ¿Qué son y cómo funcionan? [en línea] 1998, <http://www.canet.upc.es/articleuz.html>

SECRETARÍA GENERAL DE FLACSO. América Latina y el Caribe : Perspectivas de Desarrollo y Coincidencias para la Transformación del Estado 2011. En: *Aportes a la XXI Cumbre Iberoamericana* [en línea]. <http://www.flacso.org>. [ Consultado 22 junio 2014]

TAPIAS, Carlos Guillermo. Los Archivos como una forma de control de la administración. En: *Los Archivos y la Administración Pública. Memorias Sexto Seminario del Sistema Nacional de Archivos*. Santa Fé de Bogotá : Archivo General de la Nación-Sistema Nacional de Archivos, Noviembre 1997. pág.45.

THE WORKING GROUP ON E-GOVERNMENT IN THE DEVELOPING WORLD. ROADMAP FOR E-GOVERNMENT IN THE DEVELOPING WORLD. 10 QUESTIONS E-GOVERNMENT LEADERS SHOULD ASK THEMSELVES. [en línea]. *Pacific Council on International Policy*. [Los Angeles, California, Estados Unidos]: 2002 [Consulta: 28 de diciembre de 2010]. Disponible en Web: <<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/apcity/unpan005030.pdf>>

TELLEZ GOMEZ, German. Manual de derecho notarial nuevas funciones asignadas y selección de normas que las rigen 2006. [en línea] <http://www.siceditorial.com> [ consultado 25 mayo 2014]

TESORO, José Luis. Probidad, gobierno electrónico y modernización de la gestión pública en Iberoamérica. *Inferencias empíricas*. Nueva Sociedad. No. 125 (enero - febrero) 2005.

TORRES, Natalia. *Hacia una política integral de gestión de la información pública: Todo lo que siempre quisimos saber sobre archivos y nunca nos animamos a preguntarle al acceso a la información*. Buenos Aires: Universidad de Palermo. 2014. 208 p. ISBN 978-987-1716-86-9

TRAMULLAS, Jesús. *Tendencias en documentación digital*. Gijón (Asturias) : Ediciones Trea, 2006.

UNITED NATIONS, E- Government Survey. Leveraging e-government at time of financial and economic crisis. [en línea]. New York, <[http://www2.unpan.org/egovkb/global\\_reports/10report.htm](http://www2.unpan.org/egovkb/global_reports/10report.htm)> [Consulta: 20 marzo 2010]

UNIVERSIDAD DE LOS ANDES. Metodología de monitoreo de gobierno en línea en Colombia 2009 [En Línea ]. <http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/> [Consulta 24 Junio 2014]

UNPAN, United Nations Public Administrator Network. About UNPAN [en línea]. New York, <<http://www.unpan.org/Home/AboutUNPAN/tabid/736/language/en-US/Default.aspx>> [Consulta: 19 marzo 2010]

UNESCO. Gobierno Electrónico Local: e-gobierno servicios electrónicos orientados al ciudadano – Universidad externado de Colombia, Bogotá 2005.

UNIDAD DE GESTION PENSIONAL Y PARAFISCALES. Guía para el Uso Eficiente de la Información del Sistema de la Protección Social 2013 [en línea] [http://www.ugpp.gov.co/doc\\_view/624-guia-uso-eficiente-de-la-informacion-pdf](http://www.ugpp.gov.co/doc_view/624-guia-uso-eficiente-de-la-informacion-pdf) [consulta 22 mayo 2014]

UNITED NATIONS, E- Government Development Knowledge Base. [en línea]. New York. <<http://www2.unpan.org/egovkb/datacenter/CountryView.aspx>> [Consulta: 20 marzo 2010]

UNESCO. Red para la gobernabilidad electrónica local, i-local. [en línea].< <http://www.i-local.org/index.php?id=23>> [Consulta: 21 marzo 2010]

VALENTÍ LOPEZ, Pablo. La Sociedad de la Información en América Latina y el Caribe: TICs y un nuevo Marco Institucional. OEI: Revista iberoamericana de Ciencia, Tecnología, Sociedad e Innovación. Número 2/Enero-Abril 2002.

VIVAS MORENO, Agustín. Archivos y empresas: un consenso ineludible. En: Journal article [base de datos en línea]. Vol. 1, no. 1 (Octubre de 2011); 58 p.[Consultado 26 junio 2014] Disponible en E- prints in library y information science

VECCHI, POMPHILE, Analía. Nuevos paradigmas para las unidades de información del futuro. 2004. <http://eprints.rclis.org/bitstream/10760/4736/1/paradigmas.pdf>

ZAPATA CARDENAS. Carlos Alberto. La gestión documental en el desarrollo de los proyectos de administración electrónica: estado de la cuestión en la administración distrital de Bogotá. Salamanca: Universidad de Salamanca, 2010. 189p

## ANEXO 1 - ENCUESTA

<b>I. PRESENTACIÓN</b>
<p>Buenos días/tardes/noches, nuestros nombres son Andrea Zapata y Miguel Ángel Pineda, estamos realizando un estudio para la Universidad de la Salle. En la actualidad nos encontramos realizando un estudio en las Entidades del orden nacional, con el propósito de establecer la relación entre cada uno de los elementos de la interacción entre gobierno y ciudadanía; y determinar el estado actual de la dicha relación con la gestión documental electrónica en el desarrollo de la estrategia de gobierno en línea como herramienta de participación ciudadana en su entidad.</p> <p>La información que usted nos suministre es de gran importancia para el cumplimiento del objetivo del estudio. Teniendo en cuenta lo anterior, voy a preguntarle las características generales de la gestión documental electrónica de su entidad, la efectividad en la gestión y algunos aspectos específicos de la aplicación de la estrategia de Gobierno en Línea en su Entidad.</p>

<b>II. IDENTIFICACIÓN DEL INFORMANTE</b>	
Nombre completo de la Entidad:	
Dirección:	
Nombre completo (nombre(s) y apellido(s)) del entrevistado:	
Dependencia:	
Nombre del cargo:	Nivel del cargo:  <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <span>1. Directivo</span> <span>2. Asesor</span> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <span>3. Profesional</span> <span>4. Técnico</span> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <span>5. Asistencial</span> <span>6. NS/NR</span> </div>
Teléfono(s):	
Correo Electrónico:	

<b>III. CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LA ESTRATEGIA DE GOBIERNO EN LÍNEA</b>
---

1. ¿Aproximadamente cuántos trámites y/o servicios se encuentran alineados con la Estrategia de Gobierno en Línea?

					%
--	--	--	--	--	---

2. De los trámites y/o servicios que se encuentran alineados con la Estrategia de Gobierno en Línea, indique cuantos se encuentran en cada una de las fases de evolución de la estrategia.

Fase	Cantidad
Información	%
Interacción	%
Transacción	%
Transformación	%
Democracia	%

3. ¿Considera que los ciudadanos prefieren el contacto personal con los diferentes funcionarios de las Entidades?

Si	<b>Pase a preg. No 7</b>
NO	<b>Pase a preg. No 8</b>

4. ¿Por cuales razones considera usted que los ciudadanos prefieren el contacto personal con los diferentes funcionarios de las Entidades?

5. ¿En su Entidad realizan encuestas de la percepción de los ciudadanos respecto a los trámites y/o servicios alineados con la estrategia de Gobierno en Línea?

Si	<b>Pase a preg. No 9</b>
NO	<b>Pase a preg. No 10</b>

6. ¿Cuál es la percepción general de los ciudadanos respecto a los trámites y/o servicios alienados con la estrategia de Gobierno en Línea?

FAVORABLE	01
DESFAVORABLE	02

#### IV. DATOS DE LOS DOCUMENTOS QUE SE GESTIONAN EN LA ESTRATEGIA GEL

7. ¿Aproximadamente cuántos documentos se solicitan en formato electrónico al ciudadano, para dar inicio al trámite y/o servicio?

--	--	--	--	--	--

8. ¿Cuáles son algunos de estos documentos?

#### V. DATOS DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL

9. ¿Cuál es el nombre de la herramienta tecnológica que utiliza su Entidad para la gestión electrónica de los documentos que originan y se producen en los trámites y/o servicios ofrecidos a los ciudadanos?

10. ¿Se utiliza la firma electrónica para garantizar la autenticidad de los documentos digitales en su Entidad?

SI	<b>Pase a preg. No 18</b>
NO	<b>Pase a preg. No 19</b>

11. ¿Su entidad establece políticas específicas respecto a la gestión electrónica de documentos?

Si	<b>Pase a preg. No 18</b>
NO	<b>Pase a preg. No 19</b>

12. ¿Qué tipo de políticas se aplican a la gestión electrónica de documentos en su Entidad?

13. ¿Cuál es el nivel de participación de un profesional de archivística en la definición de las políticas de gestión documental electrónica en su Entidad?

NIVEL DE PARTICIPACIÓN	CODIGO
Nula	01
Baja	02
Alta	03
No sabe/No responde	04

## VI. CONTROLES FINALES

Duración de encuesta

Fecha de realización de la encuesta

Hora		Minutos	

Día	Mes	Año

Encuestador: (Nombres y Apellidos) y cédula:

--

## ANEXO 2 – PRÁCTICAS DE GOBIERNO ELECTRÓNICO A NIVEL MUNDIAL

<u>República de Corea</u>	<u>Reino Unido</u>	<u>Chile</u>	<u>Estados Unidos</u>	<u>Australia</u>
<p>Considerada como el principal país en el desarrollo de Gobierno Electrónico a nivel mundial, demostrando en el año 2010 la primera posición en los indicadores de Desarrollo de Gobierno en Línea<sup>215</sup>.</p> <p>Posee conocimiento avanzado de la información de la sociedad teniendo como base la creatividad y la confiabilidad.</p> <p>Objetivos enfocados en la existencia de una gobernación de colaboración del sector público y privado.</p> <p>Tiene una gran fortaleza en la implementación de derechos de propiedad intelectual.</p>	<p>Ofrece a los diferentes usuarios, puntos únicos de servicio. La entidad DirectGov, optimiza la transferencia de información de trámites, por medio contenido en lín. Esta entidad canaliza la información de acuerdo al tipo de audiencia, en forma de temáticas.</p> <p>El Reino Unido ha recurrido reducción de costos de los servicios mediante la prestación de estos en línea. La facilidad en la utilización de los servicios se ha logrado gracias a interfaces entendibles</p> <p>Se han sumado esfuerzos en pro de la cultura de evitar la creación y la sobre abundancia de sitios en internet del Gobierno.</p> <p>Un valor significativo es que se realizan consultas de las políticas con los usuarios lo cual deja ver el nivel de participación ciudadana, no sólo en la utilización de la herramienta.</p>	<p>En Chile se han creado políticas sólidas de privacidad de la información de uso público, al igual que la autenticación y firmas digitales; no sólo en la parte normativa sino también en las constantes actuaciones de carácter público que se deben realizar con la firma digital.</p> <p>En cuanto a los procesos democráticos de sistemas de participación de los ciudadanos, estos son manejados por el sector público, académico y sociedad civil. A nivel de seguridad informática se cuenta con una guía de recomendaciones y la existencia de un plan de mejoramiento de la gestión de la seguridad. Chile ha creado una infraestructura tecnológica que ha permitido la implementación de una Red de Conectividad del Estado.</p>	<p>El portal results.gov USA, ha determinado políticas concernientes al capital humano, a la responsabilidad financiera y a la competitividad del gobierno electrónico, presupuestos, e integración de los rendimientos.</p> <p>En lo referente a la participación ciudadana, el portal e-rule making, tiene como destino el mejoramiento de la participación del público, de la misma manera existen enlaces en las páginas web que funcionan como herramienta para contactar al gobierno, como YourVoiceMatters en donde los usuarios expresan sus opiniones y sugerencias.</p>	<p>Australia ha creado una oficina especializada en la investigación en tecnología, información y comunicación para estar al tanto de los adelantos a nivel mundial que surjan en esta área, al igual que se tienen como valor primario las opiniones de los usuarios de los servicios existentes en línea. Se hacen análisis anuales a través de encuestas enfocadas a determinar la satisfacción de los usuarios frente a los servicios ofrecidos y obtener ideas para el mejoramiento constante de la herramienta.</p> <p>Una de las estrategias creadas por Australia, es la de crear una imagen y cultura enfocada a entregar a los usuarios (ciudadanos), un imagen integrada de los diversos servicios existentes, no sólo utilizando internet, sino también mecanismos como el teléfono y de forma presencial en cada uno de los entes del Gobierno.</p>

<sup>215</sup>FONDO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES. Tendencias y Mejores Prácticas en Gobierno Electrónico” - Visión y prospectiva del Gobierno en línea en Colombia [ en línea] <http://programa.gobiernoonline.gov.co/apc-aa-files>